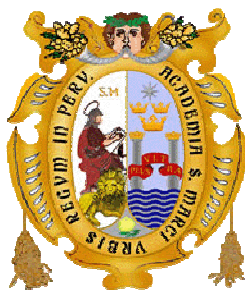


UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)

ESCUELA DE POST – GRADO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
UNIDAD DE POST GRADO



**La Calidad Académica y su relación con la  
Gestión Académica en la Facultad de Educación  
de la Universidad Nacional de Cajamarca**

Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación  
con mención en:

ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA

Presentada por:

BRIGITTE IVONNE BARREDA COLÁN

Lima – Perú

**2007**

*Doy gracias a Dios y a la Congregación del Sagrado Corazón de Jesús, por brindarme la oportunidad de culminar satisfactoriamente, este estudio.*

*A la Dra. Elsa Barrientos Jiménez, quien me apoyó y alentó para hacer viable este estudio, en beneficio de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.*

*A las Autoridades, Docentes y Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, quienes me brindaron las facilidades para este estudio.*

*A mis padres Francisca y Santiago, que con su ejemplo de fidelidad, paciencia, confianza y amor, me apoyaron en el presente estudio.*

## Contenido

<b>Resumen</b>	5
<b>Introducción</b>	9
<b>Capítulo I Planteamiento del estudio</b>	
1.1 Fundamentación y formulación del problema	11
1.2 Objetivos	13
1.3 Justificación	13
1.4 Formulación de hipótesis	15
1.5 Identificación y clasificación de las variables	15
<b>Capítulo II Marco Teórico</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación	16
2. 2. Bases Teóricas	25
2.3. Definición conceptual de términos.	67
<b>Capítulo III Metodología de la investigación</b>	
3.1. Tipo de investigación	73
3.2. Operacionalización de variables	74
3.3. Estrategias para la prueba de Hipótesis	76
3.4. Población y muestra	76
3.5. Instrumentos de recolección de datos.	77
<b>Capítulo IV Proceso de contraste de Hipótesis</b>	
4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos	81
4.2. Resultados de la Investigación.	94
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	116
<b>Anexos</b>	
Anexo 1 Matriz de Consistencia	122
Anexo 2 Instrumentos	124
Anexo 3 Validación de Instrumento	128

## RESUMEN

Con el objetivo de establecer el nivel de influencia de la Gestión Académica en la Calidad Académica de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, se estudió la población de estudiantes matriculados en el III, V, VII y IX ciclo académico 2005 II (año lectivo 2006- I) aplicándose una encuesta de opinión para establecer la percepción estudiantil y de los Docentes que laboran en la Facultad, sobre la Gestión Académica, en la comunicación, misión, aulas, laboratorios, así como en la Calidad Académica, entrega de silabo, número de Docentes, biblioteca ambiente de estudio, bienestar, las actividades académicas. Se encontró que: 1) La percepción de los estudiantes en cuanto a la Gestión Académica es de nivel bajo. 2) La percepción de los Docentes en función de la gestión es ubicada en nivel bajo. 3) Los estudiantes perciben la Calidad Académica en un nivel bajo, 4) los Docentes perciben la Calidad Académica en un nivel bajo, 5) Para el análisis de resultados se aplicó la prueba estadística de regresión lineal, la cual permitió determinar el nivel de influencia significativa de la Gestión Académica en la Calida Académica, tal como lo expresa el resultado obtenido del coeficiente de regresión sig.= 0,000.

Este modelo estadístico elegido es pertinente para el estudio, así lo demuestra ANOVA (con un sig. 0,000); cabe señalar que  $R^2$  del modelo de regresión nos indica que existe un 60% de influencia de la Gestión Académica en la Calidad Académica. Así mismo se trabajo con la correlación de Pearson, la cual nos permitió conocer el grado de relación de las variables de estudio, en ella se encontró una relación significativa de 0,748, esta relación positiva nos permite señalar que a mayor eficiencia de la Gestión Académica mayor el nivel de Calidad Académica. Los resultados expuestos, evidencian que se hace necesario poner mas atención en realizar una autoevaluación interna y formar la comisión constitutiva participativa para elaborar el plan estratégico de la Facultad

de Educación en coherencia con el de la Universidad Nacional de Cajamarca.

**Palabras claves:** gestión académica, calidad académica, calidad, gestión

## ABSTRACT

In order to establish the level of influence of the academic Management in the academic quality of the Faculty of Education at the National University of Cajamarca, a population of students enrolled in the third, fifth, seventh and ninth academic cycles of the semester 2005-II (school year 2006- I) was studied. An opinion poll was applied to establish the perception that the students and teachers, who work in the Faculty, have about the academic management, communication, mission, classrooms, laboratories, as well as the academic quality, delivered syllabus, number of teachers, library or environment for the study, welfare, and academic activities. The obtained results evidenced that: 1) the perception of the students in terms of academic management was located in the lower level. 2) The teachers' perception in relation to the management was located in low level. 3) The students' perception in reference to academic quality was of a low level, 4) Teachers think with minimal differences that academic quality has a low level, 5) For the analysis of results, the statistical test of linear regression was used, which helped to determine the level of significant influence of the academic management on the academic quality, as it is expressed by the result of the regression coefficient  $\text{sig.} = 0.000$ . This chosen statistical model is relevant for this study, so it was showed by ANOVA (with a  $\text{sig.} 0000$ ); it is possible to say that  $R^2$  of the regression model indicates that there is a 60% of influence of the academic management on the academic quality. In the same way Pearson correlation was used, which allowed us to know the degree of relation between the variables of the study, it showed there was a positive significant relation of 0,748 which allows indicating that to more efficiency in the Academic Management, the level of Academic Quality is higher.

The presented results indicate that there is a need to put more attention to carry out an internal evaluation and to create the constitutive participatory

commission to develop the strategic plan for the Education Faculty in coherence with the National University of Cajamarca.

**Keywords:** academic management, academic quality, quality, management.



## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas la educación universitaria ha sufrido una serie de transformaciones debido al creciente número de postulantes y a los desafíos provenientes del medio como el proceso de la globalización que busca homogenizar la realidad educativa, en el sentido más económico.

La Universidad Nacional de Cajamarca se encuentra vulnerable a estos desafíos, la Facultad de Educación busca garantizar una formación profesional capaz de responder con pertinencia, calidad y equidad a las exigencias y necesidades de la sociedad. Según Drucker “una organización es un grupo humano compuesto de especialistas que trabajan juntos en una tarea común”, evidentemente no existirá gestión, sin grupo humano. Las autoridades, docentes y estudiantes están en actitud de búsqueda de respuesta pertinente a las necesidades y desafíos para que la ciencia y la tecnología innoven el proceso de formación profesional.

El presente estudio permite determinar la relación entre la Gestión Académica y la Calidad Académica de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. Centra su metodología en relación a la Gestión Académica y el nivel de influencia que existe en el desarrollo de las actividades académicas.

En el primer capítulo se plantea el problema de investigación, se destaca sus objetivos, la formulación de las hipótesis con referencia la relación de las variables Gestión y Calidad Académica.

En el segundo capítulo se señala los antecedentes de la investigación, se centra en la teoría ocupándose en primer lugar en los orígenes de la Gestión y de calidad para relacionarla con la Gestión Académica y Calidad Académica.

En el capítulo siguiente se ocupa del método empleado, es decir del tipo y diseño de la investigación, la operacionalización de variables, las estrategias para la prueba de hipótesis, de la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos aplicados.

En el capítulo quinto, se presenta, el análisis e interpretación de los datos, el proceso de prueba de la Hipótesis.

Vienen después las conclusiones, recomendaciones. Por último figuran las referencias y los anexos de la investigación realizada.

## **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

### **1.1 Fundamentación y formulación del problema**

En la actualidad las Universidades Nacionales buscan garantizar una formación profesional capaz de responder con pertinencia, calidad y equidad a las exigencias y necesidades de la sociedad.

La Universidad Nacional de Cajamarca no es ajena a estos desafíos; en la Facultad de Educación, el currículo tiene una década, ésta se cambia a corto plazo, lo que repercute en la Gestión de la institución. Este hecho no permite medir la eficiencia, ni la eficacia; así como su impacto social.

Esto se ve afectado en el aspecto, académico, en el método, la matrícula, organización, carga horaria, creditaje, en la emisión se certificados, las asignaturas.

Otros factores observados, en la Gestión de la Facultad es la ausencia de un plan estratégico, revisado y estudiado pero en las fuentes verificables no se encuentra.

Se evidencia entre los años 2005, 2006, un limitado espíritu de coordinación entre el paso de la gestión a otras autoridades .Otro

hecho observado no se comunica, difunde ni publica a la comunidad universitaria, en un documento oficial. La Facultad de Educación ve limitada de cumplir con estándares de calidad exigidos por los sistemas de acreditación universitaria. La ausencia de una cultura institucional, la carencia de programas de formación permanente, la ineficiente calidad de gestión académica, el escaso uso de las nuevas tecnologías en los procesos educativos, la carencia de un plan estratégico, la limitada comunicación e información entre las autoridades, la poca actualización de los docentes, escasos estímulos e incentivos a los Docentes, el bajo sueldo, la falta de mantenimiento de modernización de las aulas, equipos, material bibliográfico, entre otros factores, que deterioran la calidad de la formación profesional.

Las autoridades priorizan la atención de los servicios: colegio de aplicación Urrelo, los programas de complementación académica, en las diversas provincias de la Región de Cajamarca, entre otras actividades.

Frente a esta realidad, la Facultad de Educación viene realizando esfuerzos, que no son suficientes para mejorar el nivel académico, satisfacer la demanda del mercado, sostener y mantener su prestigio, en beneficio de la sociedad de la Región de Cajamarca.

En tal sentido la presente investigación es un aporte a la Facultad de Educación y en especial a la comisión de Evaluación y Acreditación, (que existe por resolución pero aun no funciona); mediante la encuesta de opinión, se da una apreciación de las limitaciones y fortalezas en el la Gestión Académica y su influencia en la Calidad Académica, permite identificar el nivel de calidad de gestión y de calidad académica en que se encuentra, actualmente la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Por lo expuesto anteriormente el problema queda formulado:

### **Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de influencia de la Gestión Académica en la Calidad Académica de la Facultad de Educación en la Universidad Nacional de Cajamarca?

## **1.2 Objetivo**

### **General**

Analizar y determinar, el nivel de influencia de Gestión Académica en la Calidad Académica.

### **Específicos**

- a) Identificar el nivel de Calidad de la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.
- b) Identificar el nivel de calidad Académica que ofrece la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.
- c) Analizar la correlación entre la Gestión Académica y la Calidad Académica que brinda la Facultad de Educación.

## **1.3 Justificación**

La presente investigación es importante porque sirve como fuente fundamental para conocer la situación real de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca y reflexionar sobre las posibles soluciones en la gestión, permitan mejorar el nivel Académico.

Seguidamente se justifica el presente estudio:

La presente investigación permite reflexionar sobre la realidad académica de la Facultad de Educación y su proyección a la comunidad universitaria.

Sobre la realidad académica de la Facultad de Educación, y su proyección a la comunidad universitaria.

Y contribuirá a fortalecer su Plan Estratégico, currículo de acuerdo a las necesidades y demandas de la región.

Permitirá conocer las fortalezas y debilidades de la Gestión y Calidad Académica de la Facultad de Educación.

Contribuirá a la comisión acreditación de la Facultad de Educación, para su evaluación interna y externa.

Las autoridades de la Universidad y de la Facultad de Educación están buscando los medios para concretizar a corto, mediano, largo plazo la acreditación. La Universidad busca que en sus Facultades y Escuelas Profesionales respectivas, crear “consejos de calidad”, para desarrollar una Universidad pública científica, humanística y tecnológica de calidad”, sostenible en la Región.

La escasa Gestión Académica, limita la realización de las actividades académicas, por no contar con los medios necesarios, libros actualizados, ambientes para elaborar material para las clases, equipos actualizados, ambientes limitados, material de laboratorio limitado e insuficiente, software simuladores no actualizados, entre otros; la pregunta ¿cómo se están formando los futuros formadores de formadores?, ¿cómo se esta gestionando y cuáles son los medios necesarios que necesita la Facultad de Educación para brindar una buena formación en la Calidad Académica.

El poco compromiso e identidad con la institución que se observa, por la lentitud de buscar mejoras, alternativas de solución en conjunto con las autoridades, profesores, estudiantes, personal administrativos de la Facultad de Educación.

Estas son las razones fundamentales que motivaron la presente investigación de la Gestión Académica y su influencia en la Calidad Académica.

Se pretende que este estudio, sienta las bases que permitan contribuir al fortalecimiento institucional y regional, entendido como la posibilidad que tiene la Universidad de aportar a la sostenibilidad y revisión constante de acorde con los avances del mundo universitario, científico y tecnológico, de la Región Cajamarca.

## **1.4 Formulación de Hipótesis**

### **General**

La Calidad Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, está influenciada por la Gestión Académica.

## **1.5 Identificación de Variables**

En la presente investigación se han considerado las siguientes variables de estudio:

Variable Independiente: (X):

**Gestión Académica.**

Variable Dependiente: (Y):

**Calidad Académica.**

## **MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

Actualmente existen publicaciones similares relacionadas a las variables de estudio en Educación Superior.

En el 2001; Zarate Alcántara en “Calidad de la Educación en la Escuela Académica profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, sostiene que calidad de la educación como la equidad entre los docentes y el proceso enseñanza aprendizaje, identifica la problemática en la gestión administrativa referente a la organización, la falta de comunicación y poca apertura a la demanda del contexto de la administración y la aplicación de un plan estratégico.

De lo anterior se deduce la relación entre la calidad de la educación y la administración.

Llega a las siguientes conclusiones:



- La calidad de educación en la escuela, no responde a las demandas de la sociedad.<sup>1</sup>
- El sistema de organización, no es el pertinente, existe duplicidad de funciones.
- Se hace necesario reajustar y aplicar una planificación estratégica, con la participación de los representantes de la comunidad educativa.

En el 2004, Asmat Girao. “Mejoramiento de la calidad en el servicio académico, del Instituto Superior Daniel Alcides Carrión y la Universidad Winer”. La presente investigación se relaciona con la variable Gestión Académica, especialmente en la comunicación deficiente, mantenimiento de la infraestructura, laboratorios, en la escasa capacidad de liderazgo de la dirección. Existe una influencia significativa entre el área administrativa en la comunicación y los servicios que prestan.

Concluye:

- La comunicación entre el alumnado y las áreas administrativas es deficiente.
- A nivel de servicios es de vital importancia aprovechar adecuadamente la infraestructura existe tanto en laboratorio como en aulas.
- La comunicación y retroalimentación de la Dirección, con el personal Docente debe ser fluida, de manera que permita

---

<sup>1</sup> Alcántara Zarate, Luís Alberto. “Calidad de la Educación en la Escuela Académica profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca”. Tesis Magíster. Facultad de Ingeniería Civil, Universidad Nacional de Cajamarca. 2001.

resolver prontamente los problemas académicos que pudieran presentarse.

- La conservación y el oportuno mantenimiento de la infraestructura tecnológica, permitirá la optimización del uso de los recursos.<sup>2</sup>

El 2005 Obregón. "Influencia del Currículo y del sistema de soporte en la calidad de la gestión administrativa en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal", determina la influencia del Currículo; y en la calidad de la gestión administrativa en los mecanismos de la planificación; encuentra las siguientes conclusiones:

- El Factor Currículo influye significativamente en la Calidad de la Gestión administrativa.
- El Sistema de Soporte influye en la Calidad de la Gestión Administrativa.
- El Currículo integral y el Sistema de Soporte eficaz influyen en la Calidad de la Gestión Administrativa, como se constata en la Escuela Profesional de Educación Inicial y Educación Física.<sup>3</sup>

En el 2004, Flores Valentín, realizó el estudio de "Calidad de la educación, reflexiones acerca de su conceptualización"; sostiene el

---

<sup>2</sup> Asmat Girao, William Raúl. "Mejoramiento de la calidad en el servicio académico, del Instituto Superior Daniel Alcides Carrión y la Universidad Winer", tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial. Universidad Winer. 2004.

<sup>3</sup> Obregón Alzamora, Norka Inés. "Influencia del currículo y del sistema de soporte en la calidad de la gestión administrativa en la Facultad de Educación de la U.N.F.V." en la Escuela Profesional de Educación Inicial y Primaria, para optar el título de Licenciada en Educación en la Universidad Nacional Federico Villareal. 2005

concepto que la Calidad de la Educación determina en el paradigma holístico. Llega a las siguientes conclusiones:

- El concepto de calidad en el contexto educativo es muy complejo que requiere abordarse con una visión holística.
- Incorporar la equidad y los valores en la enseñanza educativa institucional, mismos que deberán ser transversalmente en tres contextos: institucional-organizativo, sociocultural y didáctico-pedagógico.
- Avanzar en una dirección conceptual y práctica de la calidad educativa, vista desde un enfoque integral.
- Más grandes desafíos de la Educación del siglo XXI, una Educación que responda genuinamente a las exigencias sociales.<sup>4</sup>

En el 2005 Vega "De lo analógico a lo digital en Educación Superior", Vega., manifiesta la relación de docentes y estudiantes en proceso de aprendizaje y su relación con la Gestión administrativa de los materiales y recursos humanos, físicos y presupuestarios. Así como en la calidad debe tenerse en cuenta: acceso, calidad y eficiencia.

Concluye:

- El proceso de enseñanza-aprendizaje se ha realizado a través del contacto cara a cara entre el profesor y el alumno; tiene lugar en el salón de clases; está orientado a material impreso y

---

<sup>4</sup> Flores Valentín, Merarí, "Calidad de la educación, reflexiones acerca de su conceptualización". Universidad del Valle de México Revista académica electrónica Episteme No.1 agosto 2004, <http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero1-04>.

exposiciones del maestro y su organización responde a medidas estandarizadas de días y horas, calendarios académicos y unidades o créditos para cada curso.

- La educación se enfoca a la enseñanza, no al aprendizaje.
- Al enfocarse al aprendizaje, el instructor es como un guía que motiva y da sentido a cada nueva experiencia educativa.
- Se plantea un nuevo paradigma educativo donde la educación sería una responsabilidad compartida entre los estudiantes y los facilitadores del aprendizaje (docentes).
- Adicional al reto de acceder a un cambio de paradigma, la Educación Superior tiene como objetivo mantener y mejorar la calidad de la instrucción y administrar más eficientemente los recursos humanos, físicos y financieros.
- Para lograr sus metas, las instituciones de Educación Superior deben poner énfasis en tres términos clave: acceso, calidad y eficiencia.
- Los usos y costumbres del mundo digital eliminan gradualmente las fronteras de tiempo y espacio, por tanto, las instituciones educativas deberán enseñar a los estudiantes a organizar, interpretar y recopilar información. Para ello, es necesaria la existencia, dentro y fuera de la escuela, de las condiciones que faciliten el acceso a la información.
- Un sistema de Educación Superior que establezca como parte de sus estrategias la entrega de recursos digitales para la formación y consulta académica con la finalidad de crear

ambientes de aprendizaje apropiados donde se lleven a cabo procesos educativos compatibles con las tendencias del entorno mundial, debe considerar cinco componentes básicos:

- La Historia y Filosofía de la Institución Educativa, así como las necesidades educativas se deben de atender.
- Los medios electrónicos para la distribución de los contenidos de enseñanza. El sistema de interacción, el ambiente para el aprendizaje.<sup>5</sup>

En el 2006, Cano y Zamora en “La definición de producto en el ámbito educativo para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000”; sostiene que debe conocerse al cliente en todas sus dimensiones para lograr sus expectativas y poder brindar un sistema de gestión de calidad. Llega a las siguientes conclusiones:

- Los líderes establecen unidad de propósito y la orientación de la organización.
- Al identificar bien a nuestros clientes y conocer sus necesidades, podemos transformas estas necesidades en requisitos para poder realizar un buen producto, pero en el ámbito educativo el producto que estamos formando es el conocimiento, un conocimiento que podemos medir, evaluar y comparar para ver si en realidad se están cumpliendo las expectativas del cliente.

---

<sup>5</sup> Vega Simón, Mauricio. "De lo analógico a lo digital en Educación Superior". Universidad del Valle de México Revista académica electrónica Episteme No.1 agosto 2004, Episteme No.1 agosto 2004. <http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero1-04/>.

- Este modelo está basado en los ocho principios de gestión de la calidad tomados de la Norma ISO 9000:2000, los cuales nos llevan a ser una Universidad que atrae a los estudiantes, a los mejores Profesores, con los mejores recursos físicos y tecnológicos, que por su propia naturaleza.<sup>6</sup>

En el 2006 Castro Ceacero, en su investigación, “Los órganos unipersonales territoriales de Gestión Académica en la Universidad: contexto, problemáticas y propuestas de mejora”, afirma que mejora la Gestión universitaria, cuando se delega sus funciones claras a los docentes; las autoridades de turno buscan las estrategias, para unificar la Gestión Académica con las actividades académicas; concluye:

- Permiten establecer acciones para la mejora institucional de la universidad.
- Función directiva de los órganos intermedios de gestión universitaria.
- Gestión asignada al profesorado universitario, en relación con la docencia e investigación.
- Retos para los directivos unificar la Gestión Académica, con las actividades académicas.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Cano López, José Antonio; Zamora Antuñano, Marco Antonio. “La definición de producto en el ámbito educativo para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000”; “Universidad del Valle México. Quetari, 2006. Episteme No. 7. Año 2, Enero-Marzo 2006.

<sup>7</sup> Castro Ceacero, Diego, en la tesis para optar el grado de Doctor en Pedagogía Aplicada “Los órganos unipersonales territoriales de gestión académica en la universidad: contexto, problemáticas y propuestas de mejora”, en la Facultad de Ciencias de Educación, de la Universidad Autónoma de Barcelona, 2006.

- En el 2004 Perdomo Ortiz, y G, en “Cuadernos de Administración” en el año 2004; “Medición de la Gestión de la Calidad total: una revisión de la literatura”
- El fomento de una cultura de la calidad impulsada por el liderazgo de la dirección y con soporte formal e informal de la estructura organizacional.<sup>8</sup>
- En el 2004, Montoya R. y C. A., Revista Cielo “Cuadernos de administración”; la investigación “Resultados del proceso de autoevaluación en la carrera de administración de empresas de la Universidad Nacional de Colombia., llega a la siguiente conclusiones:
- Propone que la Gestión académica, es el apoyo de los programas académicos se encuentra dado por los procesos de gestión.
- Esto es, entre más eficientes y eficaces sean, mejor para el proceso de formación de los estudiantes.
- Procesos expeditos que permitan la toma de decisiones de forma ágil, pero además que permitan la flexibilidad de la interpretación de la norma, permitirán adaptarse mejor a las necesidades de los educandos con el fin de facilitar su proceso en la universidad.
- Los mecanismos de Gestión Académica de la Universidad Nacional se encuentran enmarcados, en el área curricular,

---

<sup>8</sup> Perdomo Ortiz, Jesús y Gonzáles Benito, “Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura”. -En la revista Cielo, en “cuadernos de Administración”. Universidad Nacional de Colombia, Año de edición. jun. 2004, vol.17, no.27, p.177-203. ISSN 0120-3592

programaciones académicas, certificación, liderazgo de autoridades; el cumplimiento para optar la graduación y titulación.

- Para lograr la articulación entre la gestión académica del programa y la administración de la Escuela, de la Facultad y la Sede se mantienen reuniones de tipo formal e informal, donde se discuten temas correspondientes a la implementación de políticas de desarrollo institucional.
- La Coordinación de Carrera trabaja mancomunadamente con profesores y estudiantes en el desarrollo de su gestión, principalmente a través del Comité Asesor de carrera, donde tienen participación tres docentes de la carrera.
- Recursos humanos, la carrera cuenta con su respectiva coordinadora y una secretaria (la infraestructura es aceptable de acuerdo con las necesidades). Por su parte, todos los profesores de tiempo completo cuentan con una oficina dotada y varios salones, gracias a la construcción del nuevo edificio de la Facultad que contribuye a la solución del grave problema de espacio físico que venía presentándose.
- Los factores de éxito de la Gestión Académica, es la relación que se ha logrado establecer con los estudiantes, ya que éstos encuentran en la Coordinación de Carrera un espacio para resolver cualquier inquietud de tipo académico, administrativo y en algunos casos hasta problemas personales que afecten de alguna manera su estabilidad en la Universidad.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Montoya Alexandra R. y Castellanos Angy, en el año 2004. Revista Cielo “Cuadernos de administración”; en la investigación “Resultados del proceso de autoevaluación en la carrera de administración de empresas de la Universidad Nacional de Colombia.



- En el 2004, Moscoso Juber, “Efectos que produce un sistema de normatividad legal universitaria y jerarquizada en la calidad de la gestión institucional universitaria” En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, concluye:
- La modernización de la gestión universitaria implica orientaciones en su organización y desarrollo institucional.
- La universidad debe ser una comunidad científica, en la cual estudiantes y profesores van produciendo respuestas nuevas.
- La Calidad de la Gestión universitaria tiene una causal que influye negativamente y ésta, es la falta de sistematización y jerarquización de las normas legales universitarias.
- Propone un nuevo Sistema de Norma Jurídicas Universitaria convenientemente jerarquizado y concordado que faciliten la gestión de una adecuada gerencia administrativa y académica del quehacer universitario.<sup>10</sup>

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión**

La Gestión es fundamental en todas las organizaciones modernas, sean de cualquier género; se puede afirmar que es la función general, indispensable de toda organización, sea cual fuere su misión específica.

---

<sup>10</sup> Moscoso Torres, Víctor Juber, “ Efectos que produce un sistema de normatividad legal universitaria y jerarquizada en la calidad de la gestión institucional universitaria”. Tesis de Magister. Facultad Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2004

Hoy en día, esta transformación o revolución se ha extendido por todo el mundo, los medios de comunicación, permitiendo la revisión constante en los principios de conducción y manejo de acuerdo a la realidad de las organizaciones.

Se confirma que la Gestión se inventó hace más de 4 mil años, pues fue el hombre quien la propuso de acuerdo a su experiencia administrativa, diagramó y construyó la primera pirámide egipcia que aún sigue en pie, se sabe que continua en constante transformación en todas las áreas de la gestión, no fue descubierta sino hasta después de la Segunda Guerra Mundial.

Drucker, (1999:58) determina “una organización es un grupo humano compuesto de especialistas que trabajan juntos en una tarea común”, evidentemente no existirá gestión, sin grupo humano.

### **La transformación de las organizaciones**

En el siglo XX, el conocimiento ha logrado alcanzar al desarrollo de las organizaciones, esta realidad se ve influenciada en las organizaciones y por ende en la sociedad.

La organización moderna se caracteriza por ser siempre especializada y se define por su contenido. Es eficaz cuando se encuentra en una misión clara centrada en un objetivo común. La función específica de las organizaciones es hacer que los saberes sean

productivos. Sus resultados y productos son siempre hacia fuera, familia, comunidad y sociedad. Sólo la organización en su conjunto tiene resultados. Debe evaluarse y valorarse a sí misma. Medir sus resultados respecto de objetivos claros, conocidos e impersonales.

Deben estar en permanente competencia (capacidad) por conseguir el recurso más esencial: personificadas, rescatando su identidad y al ser una entidad de especialistas del saber tiene que ser una organización de iguales, como pares o colegas. Necesariamente existe un Director, su labor es en la organización del saber, no es mandar sino dirigir.

### **Fases de la Gestión:**

Peter Drucker sostiene “los grandes cambios y transformaciones que se vienen operando en el mundo, en el seno de las organizaciones y el correspondiente tejido institucional, viene determinando el formidable movimiento de la llamada revolución de la gestión”<sup>11</sup> como sus principales manifestaciones en la constitución de la sociedad del saber, que sus principales manifestaciones en la constitución de la sociedad del saber.

La primera fase, casi 130 años, desde 1750 hasta 1880, el saber se aplicó a herramientas, procesos y productos, nace la Revolución Industrial, con el sistema de fábricas y máquinas.

---

<sup>11</sup> Peter Drucker La Sociedad Poscapitalista. Editorial Sudamericana, Buenos Aires. (1999)

La segunda fase empezó en 1880 hasta la Segunda Guerra Mundial, cuando el saber empezó a aplicarse al trabajo, se inicia propiamente la revolución de la Productividad, en el que Frederick Taylor es el máximo exponente; realizó la división del trabajo en varias series de actividades, nace así la ingeniería industrial en la que cada parte del trabajo se especializa. Como consecuencia se da inicio a productividad, ocurre el fenómeno de la productividad a 50 veces más, lo que llevó a una crecer y expandirse una economía, y mejoras, en el nivel de vida, como en la calidad de todos los países desarrollados.

El llamado año de la oportunidad de la clase media, donde los beneficios de una mayor productividad fueron para ellos, altos ingresos, jornadas laborales de 40 horas semanales, seguro de salud, jubilación, capacitación, largas vacaciones pagas y otros beneficios que significaron que la revolución de la productividad llegaba el fin de la lucha de clases.

En la última fase, se inicia después de la Segunda Guerra Mundial, 1945, es cuando el saber se aplica al saber mismo y se la denomina revolución de la gestión. La producción valora y toma como factor importante al saber, en sus diversos aspectos tierra (recursos naturales), mano de obra y capital no han desaparecido, pero se han convertido en secundarios. La mayoría de las personas, cuando oye el término "gestión", piensa en "gestión de negocios", inversiones, capitales, tramites de diversa índole.

## **Principios de la gestión de la calidad<sup>12</sup>**

1. Enfoque al cliente.- las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades vigentes y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder los intereses de los clientes.
2. Liderazgo.- los líderes establecen unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno de armonía y trabajo, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del personal.- el personal, directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo es decir a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean aplicadas para el beneficio de la organización.
4. Enfoque basado en proceso.- el resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, respetando el contexto.

---

<sup>12</sup> Ibid

5. Enfoque de un sistema para la gestión de calidad  
Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua.- la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.- las decisiones eficaces se basan en el análisis de la comunicación e información y los datos obtenidos.
8. Relación cliente-proveedor.- una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa, aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### **Modelos de gestión**

Los diversos enfoques de calidad en el ámbito internacional han dado lugar a la aparición de varios modelos de gestión de Calidad Total, también llamados Modelos de Excelencia o simplemente Calidad.

La calidad de estos modelos tienen doble propósito: servir de herramientas a las organizaciones para realizar su autoevaluación o autodiagnóstico, a nivel interno y externo de la organización, para luego permitirles analizar, establecer la toma de decisiones

en sus planes de mejora y la realización de evaluaciones externas, que faciliten el acceso a premios y reconocimientos actualmente existentes en numerosos países, y sustentar el principio de la satisfacción de las necesidades de los usuarios o consumidores.

Algunos de los modelos de gestión empresarial más empleados son el Modelo de Gestión Empresarial de las "7s de T. Peters y R. Waterman en Estados Unidos, centrado en un enfoque de excelencia y en los esfuerzos de la organización para alcanzarla."<sup>13</sup> El Modelo de gestión de la calidad: ISO 9000, es cada vez más utilizado en los casos de Europa y de América Latina, incluida Cuba, siendo creciente el número de organizaciones certificadas mediante mecanismos de garantía de la calidad, utilizando las Normas ISO 9000, lo que ha llevado a convertirse en la norma básica para numerosos sectores industriales.

### **Modelo de Gestión de la Calidad**

Es de JUSE (unión de japoneses científica de ingenieros), que adopta los fundamentos de Calidad Total del Premio Nacional a la Calidad en Japón (Premio Deming), creado en 1951, y orientaciones que orienta la tarea a que misión, visión y objetivos, se despliegan en la organización donde se gestionan los procesos para alcanzar los objetivos.

---

<sup>13</sup> Castro Díaz- Balart, Fidel (2001): "Ciencia, Innovación y Futuro", Instituto Cubano del Libro. Pág.22. Cuba.

Gestión de la calidad EFQM (fundación Europea para la Gestión de Calidad)<sup>14</sup>, acondicionados al contexto de la Universidad, se basa en:

- La satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales".
- Se trata de un modelo de aplicación continua en el que cada uno de sus 9 elementos (criterios) se desglosan en un cierto número de subcriterios, pudiendo utilizarse de forma independiente o conjunta.<sup>15</sup>

Estos subcriterios se evalúan y ponderan para determinar el progreso de la organización hacia la excelencia.

En la década de los 80, el sistema universitario a nivel mundial fue impulsado por el sistema empresarial y por los procesos de evaluación institucional que desde años atrás se llevaban a cabo en Estados Unidos, Canadá y más

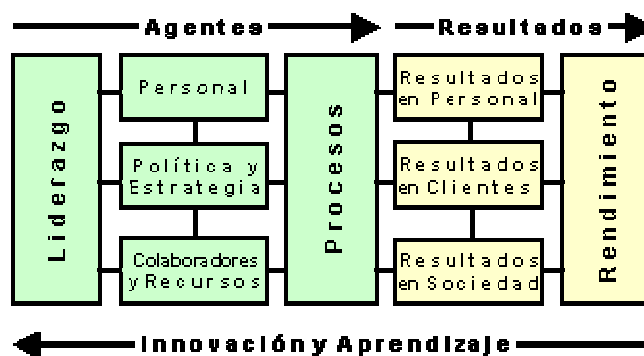
---

<sup>14</sup> Macías Tania, Fuentes Homero, (2002): "Gestión y Calidad en la Educación Superior". CEES Manuel F. Gran. Universidad de Oriente. Cuba.

<sup>15</sup> Lepeley, María Teresa, (2001): "Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación", Mc. Graw.Hill. Chile



recientemente en Europa.<sup>16</sup> Ello dio lugar a un proceso de reflexión en el que el tema de la calidad asume un lugar prioritario, habiendo sido creados los Sistemas de Control de la Calidad en las IES (Instituciones Educativas Superior) y habiéndose fundado diversas agencias para la evaluación y acreditación de los procesos universitarios, orientadas a medir la relevancia social de las instituciones, la eficiencia y el impacto de sus acciones, como se observa en la figura 1.



**Figura 1. Modelo de gestión de la calidad en las universidades**

La gestión en la Universidad se basa en los siguientes criterios: Según Juan Antonio Cano.<sup>17</sup>

- Liderazgo organizacional y de responsabilidad pública, existe un líder o guía en cada Escuela, Facultad, Unidad, dirección, en las dependencias de la universidad, que se responsabiliza en coordinar, dirigir con la finalidad de llegar a cumplir con los planes y

<sup>16</sup> Op. Cit. pág 45

<sup>17</sup> Cano López, José Antonio; Zamora Antuñano, Marco Antonio, Universidad del Valle México. Quetari, 2006. Episteme No. 7. Año 2, Enero-Marzo 2006

objetivos estratégicos propuestos, en un tiempo y espacio concreto, también de coordinar con las instituciones y autoridades competentes de turno, como entidad pública, quien cubre los gasto de honorarios de los Docentes, administrativos, infraestructura entre otros.

- Planificación estratégica y desarrollo, en coordinación con los docentes, estudiantes, personal administrativo, se planifica, organiza este Plan estratégico, que responderá a la demanda necesaria de la sociedad, local, regional, nacional e internacional.
- Focalización en el estudiante, sus necesidades y expectativas, es indispensable, ubicar e identificar las necesidades de los estudiantes y priorizarlas así como sus intereses presentes y futuros, para ser tomado en cuenta en la planificación.
- Administración del proceso formativo (educativo) y de apoyo, es decir desarrollo de la *curricula*, diseño, gestión y evaluación curricular con el soporte administrativo
- Focalización en los Profesores, que saben lo que enseñan, aman lo que enseñan, aman la enseñanza y creen en quienes enseñan y se identifican con la institución donde enseñan.

- Información, análisis y comunicación que sustente la toma de decisiones, toda decisión o acuerdos debe quedar escrito y emitir un documento oficial para comunicar a la comunidad universitaria.
- Medición y valoración, es decir evaluación sistémica, insumo del proceso, producto con referencia a un conjunto criterios, principios e indicadores de estándares de calidad propuestos y consensuados con los docentes y estudiantes.
- Toma de decisiones de cambio e innovación luego de la revisión interna y externa se inicia el proceso de la búsqueda de la toma de decisiones, para considerar y reajustar el Plan Estratégico. (en clave de apertura, escucha y discernimiento para llegar a una determinación en bien común).
- Resultados: efectividad y satisfacción, los resultados son los logros y éxitos alcanzados en el tiempo propuesto, la satisfacción que se observa por el esfuerzo común realizado, permite dar el reconocimiento necesario.
- Utilidad que se reconoce a los resultados de la evaluación en la implementación de las acciones correctivas (credibilidad)

- Implementación de la gestión de soluciones con los actores (participación y concreción), para manejar las adversidades dentro de la institución, como personas responsables; el líder tendrá que observar e identificar las limitaciones de los agentes de la institución, para gestionar y manejar estas situaciones y buscar el bien común.

### **La Gestión de Calidad Universitaria basado en procesos**

Generalmente cuando se mide el valor agregado, por ejemplo en términos de la formación o conocimientos a la entrada y salida del proceso, se obtiene un indicador cuantificable de “valor agregado”, modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, que tiene precisamente un enfoque basado en procesos, figura 2.



**Figura 2. Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2000**

Para poder emplear este modelo es necesario tener bien identificados a los clientes y a la vez definir cuál es nuestro producto, si se utiliza el enfoque en el cual el producto es definido como “el diferencial de conocimiento adquirido en el proceso académico de la institución”,<sup>18</sup> ya que si decimos que el producto es el estudiante, caemos en controversias por el lado de la Educación universitaria ya que al estudiante no se le puede tratar como un producto que se está transformando, sino más bien el conocimiento significativo para él.

En este modelo se debe determinar los procesos clave que intervienen en el aprendizaje significativo del estudiante, que pueden ser el sistema académico, el sistema universitario, el de vinculación con otras instituciones.

Este modelo está basado en los ocho principios de gestión de la calidad tomados de la Norma ISO 9000:2000, los cuales llevan a la Universidad que atrae a los estudiantes, a los mejores profesores, con los mejores recursos físicos y tecnológicos, que por su propia naturaleza, es de calidad, es excelente y producirá graduados de alta calidad.

### **La Gestión universitaria**

Se entiende que una institución tiene calidad en tanto cuenta, de manera sostenida, con una estructura efectiva para realizar la misión y la visión propuesta, en

---

<sup>18</sup> Normas (2000). ISO 9000:2000, Editorial IMINC

su plan estratégico o de desarrollo, con sistemas eficaces y transparentes en la toma de decisiones, con líderes de altas competencias, gestores, y profesionales cuyo perfil responda con sus talentos, valores y se potencie para alcanzar la misión institucional propuesta.

En tal sentido la Gestión universitaria requiere de un liderazgo y compromiso de las autoridades en los diferentes niveles, el perfeccionamiento, capacitación de los funcionarios, y de todo el personal, solo se puede exigir calidad en la medida en que se capacita en los diferentes aspectos; es importante la participación de los académicos, estudiantes y administrativos en los procesos.

La reflexión y análisis sobre los resultados obtenidos, en especial el currículo centrado en el estudiante en función de formar un egresado con un perfil profesional de utilidad para la sociedad (responsabilidad social) y la voluntad de implementar y permitirá la toma de decisiones de cambio. Es así que Chiavenato,<sup>19</sup> , propone "tres condiciones necesarias:

- Que todas las personas involucradas tengan conocimiento claro y uniforme de la misión de la organización, y de las estrategias globales para realizarla.

---

<sup>19</sup> Idalberto Chiavenato, Administración Proceso Administrativo. 2001. Mc Graw Hill. Colombia.

- Capacitación profesional de las personas para que aprendan a diagnosticar las situaciones y tomar correctamente las decisiones que se requieren y adaptarlas a los objetivos de la organización.
- Motivación personal para involucrarse concientemente en los objetivos organizacionales y esforzarse con determinación para alcanzarlos de la mejor manera posible.

### **2.2.2. Gestión Académica**

La Universidad de Málaga - España entiende como Gestión Académica el "ser", una institución de calidad implica ante todo el contar con un sistema de gestión para el mejoramiento continuo, el cual debiera funcionar de manera articulada con los objetivos institucionales, los cuales debieran a su vez ser consistentes y pertinentes con las necesidades y expectativas de aquellos a quienes sirve la institución.

La Gestión Académica, tiene como objetivo principal, garantizar la incorporación de los mecanismos que permitan el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo de la Universidad, partiendo de la realidad a las demandas de la sociedad. El sistema gira en torno a la reflexión y análisis de diversos aspectos relevantes que definen "el ser y el hacer de la institución", con el apoyo de un conjunto de criterios e indicadores de calidad desarrollados para cada uno de los ámbitos del quehacer universitario: formación académica,

investigación y servicios, desde un enfoque multidimensional.

En tal sentido la Gestión de Calidad universitario ha sido adoptada toma como referencia el modelo de excelencia de la calidad EFQM (Fundación Europea para la Gestión de Calidad). La figura 3 muestra los criterios considerados en los procesos de autoevaluación de la calidad de acuerdo al modelo EFQM adaptados al contexto de la universidad.



**Figura 3. Modelo de excelencia EFQM tomado como referencia para el desarrollo del sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la PUCP**

Es un claro ejemplo de aplicación del sistema de gestión de la calidad empresarial adaptarlo al sistema universitario toman como referencia los criterios arriba señalados ha elaborado procedimientos metodológicos para llevar a cabo procesos de autoevaluación en carreras (especialidades), en Facultades y Departamentos. Asimismo han trabajado en guías metodológicas para todos los programas académicos de formación continua. Es importante mencionar que ahora es un sistema de gestión de calidad propuesto



para la PUCP busca regular agentes, procesos y resultados al nivel de tres actividades consideradas fundamentales para la PUCP: Formación, Investigación y Servicios.

Según García Leiva, la Gestión Educativa, debe tender al logro de los objetivos y metas educacionales, atendiendo las necesidades básicas de los estudiantes, de los docentes y de la comunidad toda, en pos de un modelo de país solidario, ético y participativo.<sup>20</sup>

Por su parte Ivancevich nos dicen que la “gestión académica el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales, académicas de una institución requiere de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría lograr”.<sup>21</sup>

Efectivamente en las diversas actividades laborables, y académicas, se requiere de comunicar entablar un diálogo e informar, los objetivos o metas comunes a realizar, para lograr resultados óptimos deseables, se necesitan otras personas, porque una sola sería imposible que desempeñe las diversas funciones y actividades que demanda una institución educativa.

---

<sup>20</sup> García Leiva, Luís Alberto. La gestión Pública en el nuevo milenio. Revista de la Función pública nro 139/140 año 2000. la plata, Buenos Aires Argentina.

<sup>21</sup> Ivancevich Jon M. Gestión calidad y competitividad. Editorial McGraw-Hill. Santiago de Chile.1999

Así, Ivancevich, nos recuerda que el gerenciar o gestionar se realizar con mucha cautela o prudencia para modernizar, reformar o transformar a las Administraciones Públicas teniendo siempre presente al hombre y a la mujer. Proponemos que ese gerenciamiento o gestión sea realizados desde un enfoque humanista y ético, con soporte en principios en pos del Desarrollo Humano.

Aporte de J. Delors, nos enriquece en este tipo de gerenciamiento, consideramos los cuatro pilares de la Educación.

- **Aprender a conocer**, Este tipo de aprendizaje tiende al dominio de los instrumentos mismos del saber, puede considerarse un medio y como finalidad humana; consiste que cada persona aprenda a comprender el mundo que le rodea, para vivir con dignidad, desarrollarse como profesional y relacionarse con los demás. Con el fin del placer de conocer.
- **Aprender a hacer**, esta dirigido principalmente a la formación profesional. De la noción de calificación a la competencia.
- **Aprender a vivir juntos y Aprender a ser.**<sup>22</sup>.- este aprendizaje constituye una de las principales empresas de la educación contemporánea. Es el desafío que se vive frente a la violencia.

---

<sup>22</sup> Delors Jacques. La educación. encierra un tesoro Informe de UNESCO. Ediciones UNESCO. 1997

El descubrimiento del otro pasa por el conocimiento de uno mismo, para desarrollar en el niño y el adolescente una visión cabal del mundo, la educación, tanto si es por parte de la familia como del educador, esto es imprescindible en la base del desarrollo de la persona ya que esta manera es muy eficaz para aprender nuevos conocimientos que nos llegan desde diferentes medios. Pero para ello hay que pasar por estas fases: el descubrimiento del otro, pero primero de uno mismo y tender hacia objetivos comunes.

- **Aprender a aprender** (la parte estratégica) más que conocimientos estáticos, estrategias de aprendizaje.
- **Aprender a hacer** (la parte práctica) como vínculo y transformación de la realidad, es decir, el desarrollo de habilidades.
- **Aprender a ser** (la parte filosófica) como conciencia de sí mismo y el desarrollo de valores.
- **Aprender a convivir y a colaborar con los demás** (la parte social) como un desarrollo de la conciencia social y la solidaridad, es decir, el aspecto actitudinal.

Cada uno de estos objetivos tiene una finalidad concreta el primero consiste en que cada persona debe conocer el mundo que les rodea para poder

vivir con dignidad, desarrollarse profesionalmente y comunicarse con los demás, viene hacer las bases humanas para realizar una actividad.

La Gestión Académica requiere una estructura y una cultura orientada al cambio, que le permita conservar sus valores constituidos, sin caer en el gerenciamiento empresarial y comportarse, al mismo tiempo, como institución responsable y eficaz al servicio de la sociedad. Como manifiesta Ana C. Muñoz y otras, presenta un momento de gestión académica utilizando como referencia algunos de los modelos de Gestión del conocimiento existente, atendiendo a las características y de acuerdo a las necesidades académicas de la Universidad, es así que la Universidad del Valle, valora la gestión académica, a fin de redefinir sus fundamentos, estrategias y desarrollos programáticos.

Entre sus funciones principales se encuentra la gestión del programa de Innovación, mejora académica, y hace frente a los retos derivados del proceso de convergencia con actividades dirigidas tanto a mejora continua de la calidad académica, de la docencia como del aprendizaje. Así la Gestión Administrativa, cumple un rol específico la de la aplicación de los métodos de planificación, administración y evaluación organizacional en las diversas instancias de flujo de información y toma de decisiones en el ámbito administrativo de las instituciones académicas.

También se relaciona directamente el proceso de admisión, matrícula, el mantener actualizado los registros de notas y actas, modernización de medios y materiales didácticos, coordinar las actividades académicas, con personal docente y mantener la apertura del canal de comunicación y estar en permanente dialogo con los estamentos internos y con las instituciones.

La Gestión Académica, se identifica cómo el centro de los recursos humanos y materiales, presenta una forma holística de conducir la administración y la gestión de los diversos procesos que ella comprende a nivel de autoridades, docente, personal administrativo y en especial su centro los estudiantes, quienes son y serán la referencia de la calidad académica y su relación la gestión de su formación profesional en el desempeño de sus labores profesionales ante la sociedad, con equidad, calidad humana y atento a las invocaciones, avances científicos y tecnológico.

Podríamos mirar la relación entre la gestión académica y la gestión administrativa como el valor de las acciones administrativas que cumplen las autoridades universitarias en el cumplimiento de su rol y de la misión la que se evidencia en los resultados y logros alcanzados.

La Universidad de Murcia, abarca la Gestión Académica todos los procesos que van desde las pruebas de acceso y preinscripción, hasta la

gestión de títulos, pasando por la gestión de planes de estudio, matrícula y gestión de expedientes y becas; en este aspecto la universidad trata en lo posible de manejar coordinar con sistemas operativos de punta para lograr la eficacia y la eficiencia en el servicio llegando a la equidad.

La Gestión Académica universitaria recoge la complejidad de una normativa viva, dinámica, sometida a continuos cambios procedentes en unos casos de las competencias, avances tecnológico y científico cada vez mayores, y los desafíos de la sociedad de las propias universidades, en las cuales, la inquietud por ofrecer una enseñanza universal en los diferentes campos, se complementa con la idiosincrasia propia de cada universidad.

Así la Universidad de Zaragoza, gestiona y coordina los diversos procesos académicos: acceso, admisión, becas, estudios propios de la Universidad, relaciones internacionales, logrando la mayor eficiencia a través de la aplicación de procesos racionales y ágiles.

Además, se ocupa del programa informático para una eficaz y eficiente gestión académica universitaria y se proporcionan datos a los estudiantes para estudios o toma de decisiones, en el ámbito de la gestión académica. También se facilita el acceso de todos los usuarios de la Universidad a una información, orientación y

asesoramiento de calidad acerca de las oportunidades de aprendizaje y de cualquier tema relacionado con la Universidad.

### **2.2.3. Calidad**

#### **Historia y evolución de la calidad**

Tal como ha evolucionado la calidad, el concepto ha sufrido varias transformaciones en el tiempo, de tal manera que existen diferentes definiciones emitidas por los estudiosos de la calidad:

Cumplimiento de los requisitos (Crosby). La atención está en el grado en que un producto determinado cumple con las especificaciones técnicas o requisitos que se establecieron en el diseño.

Adecuación al uso (J. Juran) Se trata de buscar el producto mejor adaptado a las necesidades del cliente, considerando también el diseño del producto. Juran menciona que no es fácil alcanzar un acuerdo sobre el concepto de calidad, pero una de las definiciones cortas que ha sido bien acogida es la calidad es “adecuación al uso”(Juran, 1990:14).

Satisfacción de las expectativas del cliente (A. Feigenbanm 1986 total quality control) En esta definición se aprecia una implícita consideración de la opinión del cliente sobre el producto y/o servicio prestado.

Menor pérdida posible para la sociedad. El profesor Genichi Taguchi, uno de los autores más importantes de la filosofía de la calidad total define la calidad como “la menor pérdida posible que reporta la sociedad por los productos y servicios que adquiere, a partir del momento en que el producto sale de la empresa rumbo al mercado” (Gutiérrez, 1997: 43).

La Norma Internacional ISO define la calidad como “Conjunto de propiedades o características de alguna cosa (producto, servicio, proceso, organización, etc.) que la hacen apta para satisfacer necesidades”. Esta definición no sólo se refiere a las características del producto o servicio, sino que introduce otros aspectos que se pueden reflejar en el producto o servicio final.

Deming (1989:133) asevera que “la calidad de cualquier producto o servicio tiene muchas escalas”, de manera que un determinado producto o servicio puede tener una alta valoración en una escala, en la opinión del consumidor, y una baja valoración en otra.

Concepto de cliente.-“Se considera cliente a cualquier persona que recibe el producto o proceso o es afectado por él.” (Juran, 1990:16). Los clientes pueden ser externos o internos. Los clientes externos son afectados por el producto o proceso, pero no son miembros de la empresa que lo produce. Los clientes internos son miembros de la empresa que de alguna manera son afectados por el producto o proceso. Reciben la categoría de clientes a pesar de que no son



compradores del producto o servicio, de acuerdo a la definición que da el diccionario.

La norma ISO define a los clientes como “partes con intereses legítimos”, abarcando los usuarios o consumidores, los propietarios de la empresa, el personal, los proveedores y la sociedad en general.

Finalmente queda claro que el éxito o el fracaso de las personas y las naciones, así como la prosperidad de la humanidad, dependen de que podamos desarrollar apropiadamente nuestros recursos humanos. En este siglo varios elementos intangibles como la información la creatividad, darán a los países ventajas competitivas. Presidente de Corea King.

### **Modelos tradicionales de la calidad**

Modelo tradicional.- mejorar la calidad de la educación para satisfacer solamente la demanda de mercado.

Modelo no tradicional.- mejorar la calidad de la educación para crear nueva oferta de mercado (innovación, ciencia y tecnología).

En estos modelos la calidad se atribuye a la acción de los factores cualitativos, es decir a los elementos que no pueden expresarse cuantitativamente, o presentan serias dificultades a la cuantificación.

Estos elementos están relacionados fundamentalmente con los procesos que determinan la llamada eficacia interna del sistema o calidad de la educación.

Recientemente, y en relación con este tema, la calidad como eficacia interna de los sistemas e instituciones de educación universitaria aparece como reacción a la insuficiencia de los indicadores cuantitativos de eficacia y productividad, y se vincula con las características, consideradas cualitativas, de los procesos y productos de la universidad.

Sin embargo, actualmente la educación superior no sólo se preocupa de los agentes que participan en el proceso educativo (profesores, estudiantes, investigadores y rectores universitarios), sino también de los empresarios, como los centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico.

Por esto, se ponen de manifiesto nuevas vinculaciones de la calidad universitaria con factores de costo-efectividad y costo-beneficio.

Una educación de calidad es aquella que efectúa cambios en el participante y presumiblemente lo enriquece. Esta noción de valor agregado otorga un sentido acumulativo a este enriquecimiento, pues el valor agregado es una medida de calidad en tanto la experiencia educacional enriquezca el conocimiento, por lo tanto, una institución de alta calidad es aquella que en gran medida, enriquece a sus estudiantes (Astin: en Althusser, 1990)<sup>23</sup>. De modo que la

---

<sup>23</sup> Althusser, L (1990). Ideología y aparatos ideológicos del estado. Ed. Quinto Sol.

determinación del valor agregado depende de la metodología y lo que se define como valor.

Evolución del concepto de calidad. Calidad en el sistema empresarial.

Entre los hechos que pueden considerarse antecedentes al concepto de calidad y de la gestión de la calidad en las organizaciones se encuentran: En primer lugar, la aplicación de la investigación científica a los métodos de trabajo que asentó los fundamentos para la organización científica desarrollados por F. W. Taylor en 1881 en los Estados Unidos, constituyendo el embrión del concepto de calidad. Posteriormente, en 1931 la publicación del libro "The Economic Control of Manufacturing Productivity", el establecimiento en 1941 de normas para el control de la calidad, y la fundación en 1946 de la Sociedad Americana de Control de Calidad (ASQC), que más tarde constituiría lo actual ASQ (Sociedad Americana de Calidad). En 1947, fue creada en Suiza la Organización Internacional de Estandarización (ISO), en 1950 se estableció en Japón la Normatividad Industrial Japonesa (JIS), y en 1951 la organización JUSE creó el Premio Deming para la Calidad, que hoy constituye uno de los modelos para la gestión de la Calidad Total más difundidos.

Como es bien sabido, los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial se caracterizaron por una nueva Era para el desarrollo de la ciencia, consecuencia de los grandes proyectos destinados a la fabricación de la bomba atómica y de la asignación de

cuantiosos recursos y el desarrollo de una gran complejidad organizacional. Se unieron así intereses gubernamentales, empresariales y de la propia investigación universitaria, acelerando además el desarrollo de los principales países industrializados occidentales. Puede decirse pues que en la segunda mitad del siglo XX surgió un fenómeno esencialmente nuevo como es” la industrialización de la ciencia (...) la industria se convierte en productora de la ciencia; se orienta más a la actividad de la universidad; y la ciencia se convierte en un sector industrial” (Castro, 2001, Pág.22).

La tercera Revolución Industrial ha venido a consolidar un nuevo paradigma tecnológico, con el liderazgo del sector electrónico, y el enorme avance de las tecnologías de la información. En la llamada era del Conocimiento, la educación adquiere alta prioridad para el desarrollo de las organizaciones y las universidades, siendo imprescindible contar con capacidades individuales de las personas, que permitan transformar la información en conocimiento.

Ya en 1979, en Estados Unidos, P. B. Crosby introdujo los temas relacionados con la educación de directivos y personas como un elemento necesario para mejorar la calidad. Las investigaciones en estudios en empresas de Thomas Peters y Robert en Waterman Estados Unidos dieron lugar, de hecho, al Modelo de gestión empresarial de las 7 "S". Fueron también notables los avances en Japón sobre el tema de la calidad a partir de 1980, así como el establecimiento en Estados Unidos del Premio Nacional de Calidad Malcolm

Baldrige en 1987. El desarrollo científico y tecnológico y la necesidad de insertarse en un mercado de fuerte competencia en la década de los ochenta también impusieron en las empresas europeas la necesidad de establecer la calidad como requisito esencial. De ahí que en 1988, se creara la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM- Europea Foundation for Quality Management).

El análisis de las etapas históricas que atraviesa el concepto de calidad viene a denotar que si bien con anterioridad a la primera Revolución Industrial se conceptualizaba por el valor estético del producto y el prestigio de los artesanos, con la Revolución Industrial nació un sistema industrial que acogía a las masas de obreros que realizaban sus tareas bajo estricta supervisión, habiéndose creado procedimientos específicos para valorar y atender la calidad de los productos terminados. La necesidad de alcanzar especificaciones mínimas de la producción dio lugar a la primera generación de los procesos de calidad, denominada “Calidad por Inspección”, orientándose la calidad hacia el producto terminado. A partir de este momento la calidad se enfoca hacia el proceso productivo: lo importante es producir y el hombre solo se requería como mano de obra; la calidad se identifica con mayores niveles de producción, caracterizando una generación de modelos de calidad de “segunda generación” con un enfoque orientado a asegurar la calidad de los procesos.

En la llamada Era del Conocimiento la educación se convierte en prioridad absoluta para el desarrollo de las organizaciones y el énfasis, en contraste con la de la Era Industrial, se hace en el ser humano como centro de la organización así como en la calidad. La consecuencia inmediata es la generación de principios en los que se sustentan los modelos de gestión de la calidad y que tienen como fundamento las necesidades de los clientes, la existencia de parámetros para medir la calidad no solo son del producto o servicio y su coste, sino como resultado de un proceso de gestión integral en el que se abarquen todas las etapas del proceso de producción (Lepeley, 2001, Pág.6).

En suma, la calidad ha evolucionado al tiempo que ha ido avanzando la ciencia y la tecnología, han ido cambiando los modos de producción en las organizaciones, y se ha producido un ajuste al desarrollo del mercado, la economía y la industria. Su conceptualización se relaciona pues con diferentes enfoques y conceptos, pudiendo incluso ser difícil acotarlo. En el sistema empresarial podría resumirse en tres niveles: El nivel de producto o servicio relacionado con el control de la calidad; el nivel de proceso o sistema asociado con el aseguramiento de la calidad; y el nivel de gestión asociado a la Calidad Total.

### **Calidad en las universidades**

El concepto de calidad en educación superior surge a partir del momento en que se percibe que ésta no responde a los retos, ni se adapta a los cambios del

entorno. La calidad se plantea como la relación entre lo deseable y lo posible, asumiendo que lo deseable es un referente y lo posible es la realidad observada (Edwards, 1991).

Existe una variedad de conocimiento y criterios relacionados al concepto de calidad (Cano, 1998; Chadwick, 1991; Edwards, 1991, Tezanos, 1999). Los más frecuentes son los siguientes: excelencia, eficiencia, eficacia, pertinencia y transformación.

- La excelencia, relacionada con la definición tradicional de la calidad en el mundo universitario, se relaciona con el rendimiento máximo posible de una persona, grupo, equipo, institución o sistema. Implica desempeños que pueden ubicarse entre los mejores, lo que no significa que otros desempeños que no son excelentes no sean de calidad (Chadwick, 1991). Realmente la calidad existe de acuerdo a los diversos criterios o parámetros propuestos, también se da cuando no se cumple totalmente con los criterio, pero el producto final, también es de calidad, la reflexión se da en sentido de la flexibilidad y trabajo en equipo, la coordinación y la comunicación los medios que preemitirán esta experiencia diferente, pero de igual resultados impacto.
- La eficiencia se refiere a la capacidad de producir lo máximo en un tiempo mínimo, es decir a la relación resultados-insumos e implica un mayor o mejor producto con menos recursos (Cano, 1998).

La exigencia por obtener los resultados en un tiempo límite y el resultado es el ideal esperado.

- La eficacia, concepto sin el cual el de eficiencia no tiene sentido como lo señala Lemaitre (1999), se refiere a la correspondencia entre los logros obtenidos y los propósitos pre-establecidos, así como a una correspondencia de estos con las necesidades, expectativas y demandas sociales.
- La pertinencia se refiere al “para qué”, “por qué” se educa. Este criterio se relaciona con la relevancia, el impacto, la oportunidad, posibilidades.
- La transformación constituye el valor agregado que ofrece la institución y que la diferencia de otras. Se refiere a las oportunidades y posibilidades que la institución debe brindar el proceso para producir una transformación cualitativa que enriquezca y se sienta motivado el estudiante. Este proceso se observa reflejado en la transformación cuantitativa, valorativa, que el estudiante puede contrastar, para buscar los medios para superar las limitaciones.

Los diferentes significados se le asignen a la calidad de la educación, no se puede dar sin ninguna realidad concreta, esto dependerá de quien sea el líder y tome encuesta la perspectiva social, es el punto de inicio y motivador, desde la cual se hace, el conjunto de personas que proponen de las personas que la enuncian y rescatando una realidad concreta.



No se puede realizar una comparación en la Calidad de Educación, con tanta facilidad, esto depende de su realidad, no podemos comparar calidad de Educación en la Universidad de un país desarrollado a un país en vía de desarrollado. Resultaría imposible de mejorar la calidad en la Universidad de Harvard o mejorarla en la Universidad Federico Villarreal a la calidad universitaria; porque son multidimensional las diferencias que existen, como señala Cano, 1998 si no se puede definir la calidad no podrá medirse y si no se le puede medir, tampoco se podrá lograr. Es fundamental definirla, determinar sus componente así como identificar su identidad con la comunidad universitaria, es un proceso que cada universidad tendrá la misión de concertar, es fundamental definir la calidad para medirla o evaluarla.

Cortadellas y Mindreau (1999) reportan que las universidades para asegurar sus niveles de excelencia medían sus inputs (entradas) o sus outputs (salidas). Las entradas toman en cuenta la idoneidad y número de profesores, la selección y admisión de sus estudiantes y una infraestructura, instalaciones, instrumentos y herramientas que permitan satisfacer las demandas que la formación requiere. Las salidas se evalúan a partir de los productos y resultados, tales como proyectos de investigación realizados, número de consultorías, los aportes de sus docentes, número de egresados por carreras. A menudo, se establece que el

resultado de la calidad depende de la “calidad” de las entradas. Dicho de otro modo, al mejorar las entradas se logran mejores resultados, incrementándose la eficiencia.

Afirma (Chadwick y Thorne, 1994), al mejorar los productos entrada. Se logran mejores resultados, incrementándose la eficiencia y eficacia, esto hace referencia Cortadellas y Mindreau (1999) reportan que las universidades para asegurar sus niveles de excelencia medían sus inputs (entradas) o sus outputs (salidas).

Esto es una referencia, dada la flexibilidad no es estático, sino que es un proceso de subprocesos propios, como son sus características de creación, lo que se denomina valores agregados, donde cada Universidad instituye un sello, una características de sus profesionales y sus principio de excelencia y calidad.

Los autores inciden en que no hay que detenerse en los resultados o productos por muy positivos, sea el logro de objetivos, la satisfacción del estudiante, una premiación o designación, promoción entre otros, sino en forma integral de la institución u universidad, es decir en su totalidad, todos lo aspectos que conforman la institución y que contribuyen al logro de los resultados esperados, hoy se denomina calidad total. Es el momento de mirar la Planificación estratégica de la universidad propiamente dicho.

A continuación se presenta la preocupación por las organizaciones internacionales referente al tema de la calidad de la educación superior, en diversos documentos como a través de grupos, reuniones de trabajo, conferencias internacionales. Investigaciones e informes.

El Banco Mundial destaca la influencia que tienen en la calidad, la buena selección de estudiantes, la competencia de los docentes, los insumos como talleres, laboratorios, bibliotecas, tecnología de punta, etc. y el intercambio internacional. Señala que es imprescindible, que se establezcan mecanismos eficientes para evaluar el desempeño de la enseñanza y de la investigación, promoviéndose la autoevaluación que favorece un sentido de responsabilidad institucional, y tomándose en cuenta los sistemas externos de evaluación y acreditación.

El Banco Interamericano de desarrollo BID, toma en cuenta la autoevaluación como fundamental, en la medida que el desarrollo de sistemas buenos y variados de evaluación periódica y de acreditación se constituye en herramientas indispensables para mejorar la calidad en la educación superior.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO como resultado de la conferencia mundial sobre la educación superior realizada en París en octubre

del 5 al 8 de 1998, propone una nueva visión. Un aspecto fundamental de esta visión es que cada institución debe aspirar a convertirse en un lugar de formación de alta calidad, que se dedique a la investigación, la creación y la difusión del conocimiento, al progreso de la ciencia, y que participe en el desarrollo de innovaciones e invenciones tecnológicas. Debe inculcar en los futuros graduados el compromiso de proseguir el aprendizaje y la responsabilidad de poner su formación al servicio del desarrollo social y brindarles la oportunidad para que regresen a actualizarse y perfeccionar sus conocimientos.

En otras palabras, la educación universitaria debe transformarse en un ente fundamental para el desarrollo político, cultural y económico de las sociedades contemporáneas.

En el documento de la UNESCO 1998 (declaración mundial sobre la educación superior en el siglo xxi: visión y acción) se plantea una perspectiva integradora del concepto de calidad para la educación superior que de alguna manera integra las distintas perspectivas y posiciones con relación al tema. Se trata de un concepto pluridimensional que comprende todos los aspectos de la organización: programas académicos, docentes, estudiantes, enseñanza, investigación, becas, personal, equipamiento, instalaciones, servicios, entre otros. Contempla una autoevaluación interna y una externa a cargo de entes externos

especializados. Supone, asimismo, una dimensión internacional en términos de intercambio de conocimientos, proyectos de investigación, creación de sistemas interactivos y la movilidad de docentes y estudiantes. Se destaca la importancia de la selección del personal y su perfeccionamiento constante como aspectos esenciales para asegurar la calidad educativa en términos de sus habilidades pedagógicas, el acercamiento al mundo del trabajo y la movilidad de los estudiantes tanto a escala local como a escala internacional. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional. Nos recuerda que los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación.

Se debe incorporar los nuevos avances científicos y tecnologías, como medios fundamentales para la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.

Finalmente la calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, investigación y la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

La Calidad en las Universidades, el proceso de gestión en las universidades se caracteriza por su flexibilidad, dinamismo, investigación; por la necesidad de adaptarse a una realidad cambiante con el entorno. Es por ello que también se plantean nuevos desafíos relacionados con la calidad en la gestión, consecuencia del actual orden económico y político internacional.

En cada contexto puede encontrarse una definición de calidad, dependiente de las perspectivas de los grupos implicados, de su misión y de los objetivos que se establecen, de su experiencia en los procesos de evaluación y acreditación, así como de la propia lógica del mercado.

Es un concepto pues relativo y multidimensional. Los estudios acerca de la gestión de la calidad en la educación superior realizados en el Centro de Estudios de Educación Superior (CeeS) Manuel F. Gran de la Universidad de Oriente, revelan esa multiplicidad de concepciones de calidad. Haciendo referencia a la clasificación de Harvey, L. y Green, D (en Macia; Homero, 2002, Pág.11) pueden señalarse que estas concepciones responden a cinco enfoques de calidad: Calidad como excepción, como perfección, como aptitud para un propósito prefijado, como valor agregado y como acción transformadora.

A pesar de la dificultad de establecer un concepto único, es impensable negar la importancia de lograr

el incremento de la calidad en la educación superior. Dos ideas básicas pueden señalarse al respecto. Primero, la importancia del establecimiento de una estrategia que integre de manera armoniosa los distintos componentes involucrados en cada uno de los procesos que se desarrollan. Y segundo, la imposibilidad de transferir de forma automática el concepto de calidad total de los gerentes de la moderna organización industrial a la organización y la gestión de la educación.<sup>24</sup>

Calidad universitaria, en el Informe Bricall<sup>25</sup> por ejemplo, se encuentran por lo menos seis acepciones distintas. Algunas de ellas, referidas al concepto o estadio de “excelencia”, al cumplimiento de ciertos estándares, al nivel de concordancia entre lo que una institución se propone como fin u objetivos (cualquiera que éstos fuesen) y lo que efectivamente logra, y otras referidas al nivel de eficiencia institucional, a la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, y por último, a la capacidad de una institución de gestionar su transformación y cambio ante nuevas demandas.

---

<sup>24</sup> Macia; Homero. Revista de Ciencias sociales del instituto universitario de investigación Ortega y Gasset. Año III - Número 8 - Septiembre 2005

<sup>25</sup> Bricall, Josep M. (2000) Informe Universidad 2000. Barcelona: Conferencia de Rectores de las Universidades españolas (CRUE). Cap. VII.

## **Estrategia para entrar en calidad universitaria**

### **1. Autoevaluación**

Es un proceso no impuesto, que se puede desarrollar en forma interna o por expertos ajenos a la institución, tal proceso surge con la necesidad de observarse críticamente, de mirarse a sí mismo como objeto de investigación, tal proceso es desarrollado por los propios actores institucionales con los objetivos y criterios que la institución se fije, con las metodologías adecuadas a su contexto interno y externo, y teniendo siempre en consideraciones los objetivos y fines institucionales.

La autoevaluación no es una actividad de un momento de la historia institucional; se inicia para instaurarse como una estrategia de mejoramiento permanente o mejoramiento continuo.

La Calidad Total es un concepto del sistema empresarial centrado en la satisfacción de las necesidades de los clientes: la esencia de la educación invalida su transferencia de forma automática a su organización y gestión.

### **2. Evaluación**

Es el proceso de estudio de una Institución o carrera, es una presentación cuantitativa y cualitativa, que expone las actividades, la organización y el funcionamiento de la Institución, así como sus objetivos, políticas y estrategias.



Se entiende que la evaluación precede a la acreditación, en la medida en que la primera aporta los elementos de juicio, las características y cualidades de los sujetos e instituciones, de tal modo que sea posible determinar el grado de calidad con el que se cumplen funciones y tareas educativas.

#### **2.2.4 Calidad académica**

La Universidad Nacional Agraria considera un sistema de calidad centrado en lo académico, que coordine e interrelacione las acciones de mejoramiento de la calidad en el ámbito de los servicios administrativos y de apoyo, de la gestión institucional, la planificación estratégica y la oferta y demanda académica.

También toma en cuenta con Calidad, como un esfuerzo organizado y sistemático, para alcanzar mayores niveles de calidad en la gestión institucional y en su quehacer en general, que permita tomar decisiones, e implementar las acciones y los cambios necesarios para lograrlo. Dicho sistema tendrá como eje lo académico y a partir de él involucra toda la acción universitaria.

Se propone que dicho sistema de calidad considere los siguientes elementos:

- a. Compromiso y política.- parte de la definición de una política y lineamientos institucionales, aprobada y compartida por todos los actores,

elaborada a partir de un diagnóstico existente producto de los procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento y acreditación.

- b. Planeamiento.- un sistema que explicita el compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo a partir de objetivos y metas con indicadores de desempeño.
- c. Implementación de un sistema.- que defina, realice y documente las acciones de sensibilización, capacitación y comunicación pertinentes para contar con los recursos humanos formados y motivados para avanzar en el mejoramiento de la calidad.

Que establezca los procedimientos operacionales y estén a disposición de todos para desarrollar las acciones y lograr los objetivos y metas propuestas.

Que establezca los controles y el monitoreo y los documente.

Que realice las revisiones y evaluaciones que le permitan detectar las debilidades y mejoras pertinentes, así como la revisión de las políticas propuestas y su continuo mejoramiento.

La Universidad de Murcia, abarca la Gestión Académica todos los procesos que van desde las pruebas de acceso y preinscripción, hasta la gestión de títulos, pasando por la gestión de planes

de estudio, matrícula y gestión de expedientes y becas; en este aspecto la universidad trata en lo posible de manejar coordinar con sistemas operativos de punta para lograr la eficacia y la eficiencia en el servicio llegando a la equidad.

Según, Rafael Rangel.<sup>26</sup> "El posicionamiento educativo se regirá por la calidad académica que ofrezcamos, por ser los mejores, tener los mejores estudiantes, acreditar los programas, estar dentro de los primeros y desarrollar sistemas de información como apoyo a estos factores", para el sostenimiento sustentable de nuestra calidad académica y garantizar una gestión que respete la sociedad y tiempo histórico en que nos encontramos.

### **2.3. Definición de términos**

La selección y ordenación de estos términos, permiten especificar la operacionalización de las variables de estudio. La Gestión Académica y la Calidad Académica.

**LA GESTIÓN ACADÉMICA**, es una unidad administrativa con características muy específicas en la Universidad, su misión no es otra servir de hilo conductor de la gestión administrativa del estudiante a lo largo de su vida académica.

---

<sup>26</sup> Rafael Rangel. Rector de la universidad Tecnológico de Monterrey. Memoria 2006.

- a) **Misión**, es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ella que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la institución u organización.

Responde a la pregunta ¿qué se supone que hace la organización?"

- **Plan Estratégico:** El plan estratégico es indispensable, ya que no solo te ayuda a fijar el rumbo que deberá llevar la empresa, sino que te da un mapa del camino a seguir, y nos ayuda a saber si estamos en el camino correcto para llegar a donde nos proponemos en la empresa.  
Nos Recuerda que el que no sabe a donde va, cualquier camino lo lleva.
- **El Plan Estratégico de la Universidad** es un documento en el que se recoge la planificación a largo plazo de la institución y que incluye y define: la misión, declaración de valores, la visión, las metas a conseguir, los objetivos a alcanzar, núcleo de competencias, las estrategias a seguir, las políticas y planes operativos.
- **Coherencia**, grado de correspondencia existente entre lo que la institución o programa declara en su misión y lo que efectivamente realiza.

- b) **Directivos**, profesional de alta nivel académico, coherente con las funciones que desempeña.

- **Desempeño**, actividad concreta realizada idóneamente.

- **Normas**, atributos que rigen el desarrollo y desempeño de las actividades académicas y administrativas de la universidad.
- c) **Motivación**, el estímulo y aliciente que se da en el proceso de la labor de una actividad en general.
- **Incentivos**, reconocimiento a una eficiente y eficaz desempeño encomendado, el incentivo puede ser económica, resolución otra modalidad.
- d) **Personal administrativo**, es el conjunto de personas calificadas que desempeñan una labor administrativa o un servicio, propuesto; no reemplaza la labor de un docente ni directivo.
- **Eficiente**, es la capacidad de eficiencia, para optimizar en forma óptima la tarea encomendada, para alcanzar las metas propuestas.
- e) **Infraestructura**, construcción física y material que permite el desarrollo de diversas actividades académicas, culturales.
- **Aulas**, lugar donde se desarrolla las actividades de enseñanza aprendizaje.
  - **Ambientes**, se relaciona a todos los lugares, donde se realizan algún tipo de actividades, sea administrativa y académicas, culturales entre otras.
  - **Equipos**, son instrumentos y herramientas de precisión que permiten concretizar una actividad. Académica.

- **Laboratorio**, ambiente moderno, donde se realizan experimentos, con instrumentos científicos y tecnológicos.

f) **Servicio**, es el resultado de actividades conjuntas para logra un bien común, a nivel académico, administrativo y de salud.

- **Biblioteca**, Lugar donde se conservan un conjunto de libros ordenados y especializados en educación para leerlos; cuenta con sala de lectura acondicionada.
- **Salud**, refiérase al bienestar prestado ante un accidente en el campus universitario o en el tratamiento de alguna enfermedad, mental o física; por especialistas competente

**CALIDAD ACADÉMICA**, es el conjunto de propiedades inherentes a las actividades de docencia, investigación y extensión cultural que desarrolla una institución, valorada a través de los indicadores de eficiencia, eficacia y relevancia.

a) **Enseñanza-aprendizaje**, actividad determinada a aprender los contenidos de acuerdo a las competencias propuestas en el currículo, la interacción de los estudiantes y docentes universitarios.

- **Métodos**, son los medios por el cual el docente universitario hace significativo el proceso aprendizaje en lo estudiantes universitarios.
- **Materiales educativos**, son los medios que utiliza el Docente universitario para complementar el proceso E-A, en su sección de clase.

- **Información actualizada**, es la documentación y materiales que permiten clarificar o profundizar las competencias en el proceso enseñanza aprendizaje de ahí que la información sea, veraz, clara e interesante.
  - **Evaluación**, es medio que permite realizar la valoración del proceso E-A.
  - **Investigación**, producción intelectual del docente universitario y estudiantes, que permite indagar y proponer alternativas de solución ante una problemática.
- b) **Currículo**, conjunto de características en las diferentes dimensiones para el logro de competencias en una carrera profesional.
- **Perfil**, características de las diferentes dimensiones que se espera de los estudiantes que se espera que logren alcanzar al final finalizar su formación profesional.
  - **Horario**, es medio que rige para la distribución del tiempo de las actividades laborales y académicas.
  - **Asignatura**, conjunto de competencias y contenidos a desarrollar de acuerdo a las especialidades y currículo.
- c) **Actividades académicas**, son las diversas actividades concretas realizadas por los docentes en función a lograr las competencias propuestas.
- **Aprendizaje-teoría**, es la enseñanza, donde se formula el constructor de una materia.

- **Aprendizaje-práctica**, es proceso de concretizar la aplicación su aprendizaje en la comprobación de la teoría.
  - **Número de Docentes**, es importante contar con el staff necesario de docentes interdisciplinarios de alta calidad académica, para las diversas actividades académicas.
  - **Número de personal administrativo**, es el personal calificado que permite mantener todos los niveles de acuerdo a la necesidad de la universidad en forma eficiente y eficaz.
- d) **Procesos Académicos**, son todos los pasos administrativos y académicos que el ingresante – estudiantes cumple, con todos los requisitos del caso.
- **Obtención del título**, luego de la obtención del Grado de bachiller, dispone las normas para optar el título en carrera profesional, otorgándole la licencia para ejercer su profesión.
  - **Graduación**, la culminación del currículo de la carrera profesional satisfactoriamente, la universidad dispone las normas para optar el Grado de Bachiller.



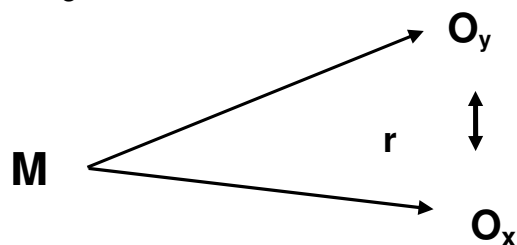
## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional porque se trata de correlacionar el grado de relación existente entre las variables de estudio.

Por otra parte permite indagar hasta que punto las alternaciones de una variable dependen de las alternaciones de otra.

El quema es el siguiente:



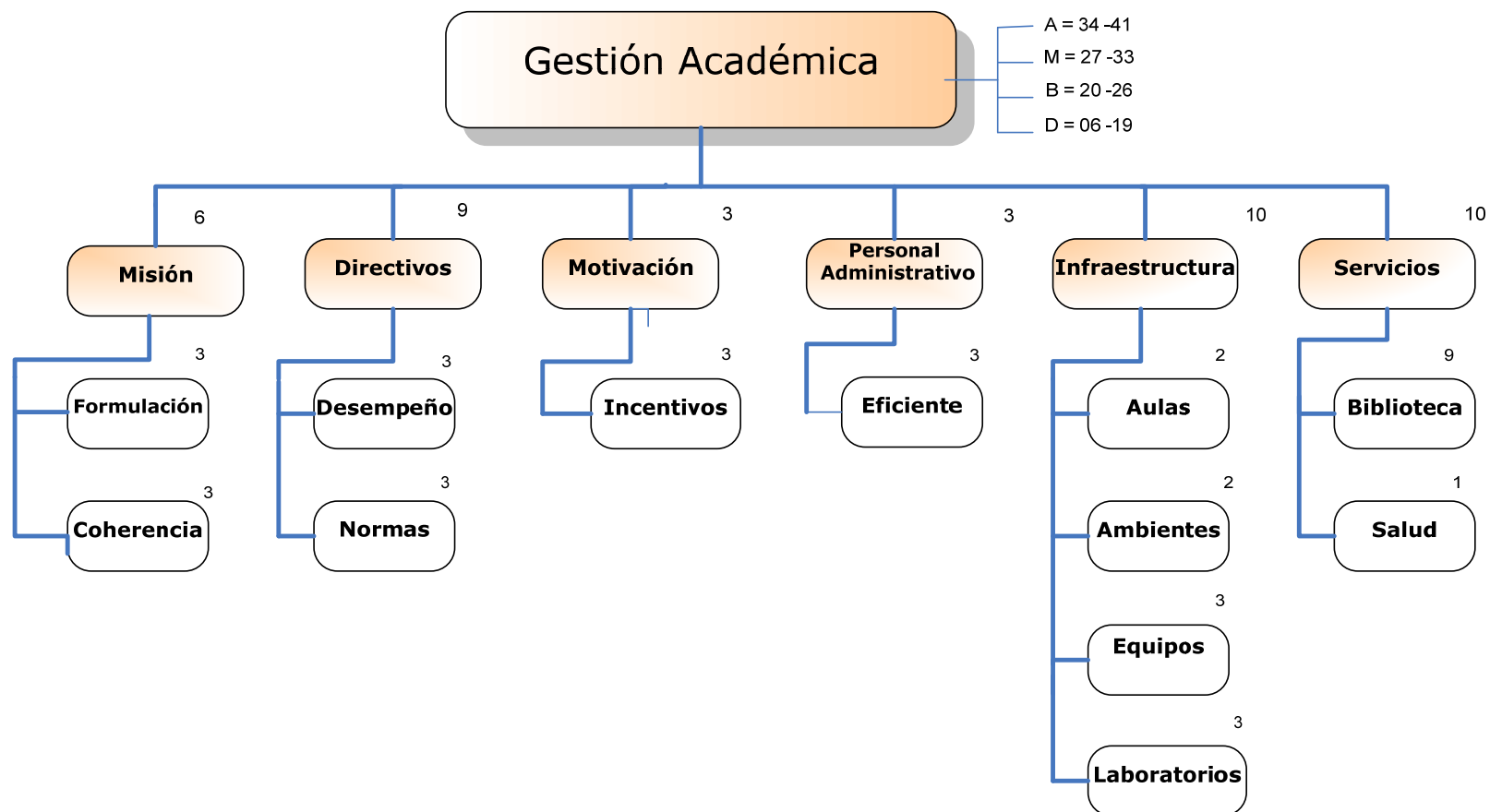
M = es la muestra.

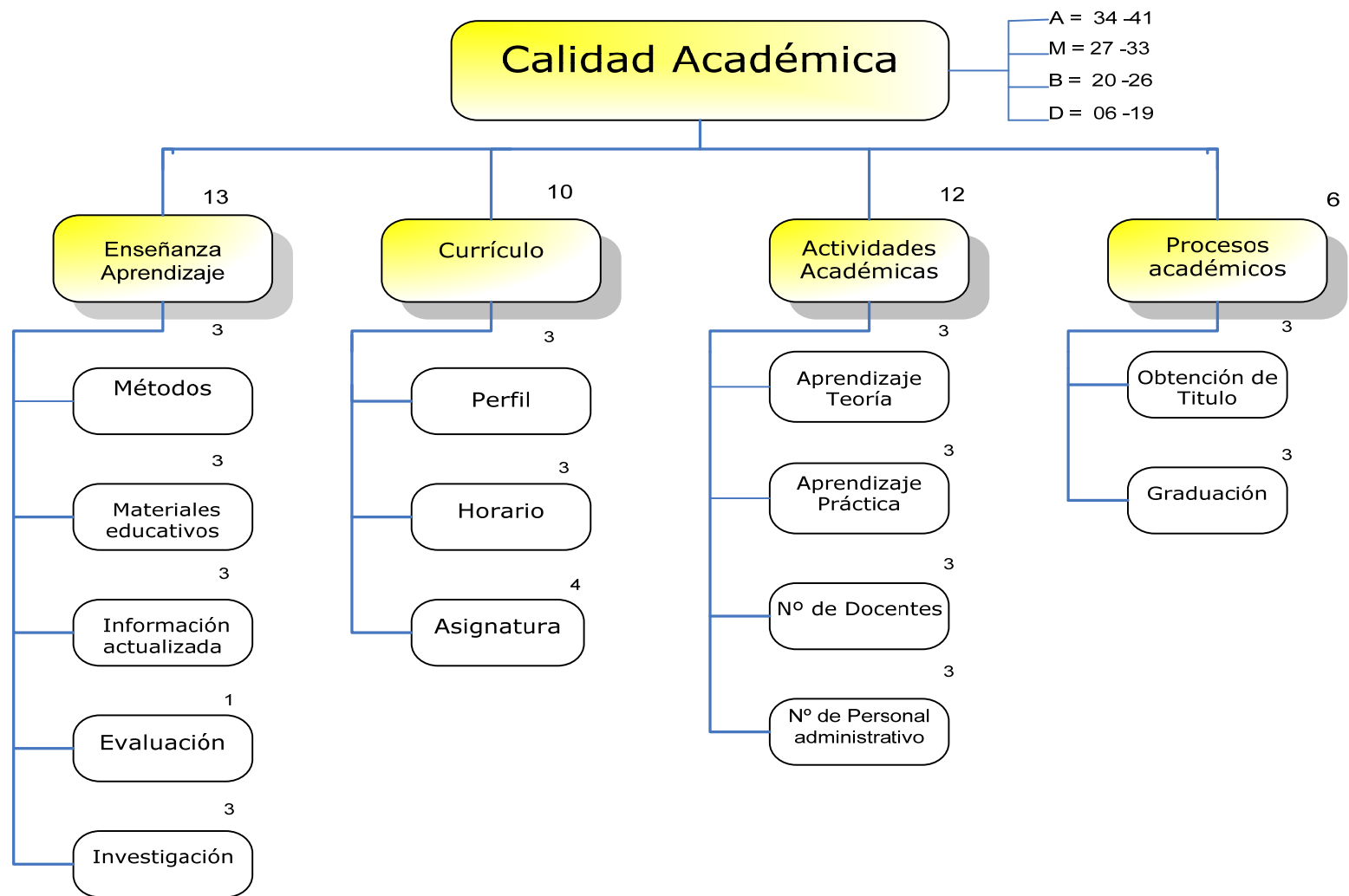
O = indica las observaciones de cada variable.

X; Y = representa observaciones de O y representa O

r = es la posible relación entre las variables X e Y.

### 3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN





### **3.3 Estrategias para la prueba de Hipótesis**

Esta investigación utiliza la estrategia bivariada según el número de variables, cuenta con dos factores:

- a) Gestión Académica
- b) calidad Académica

La estrategia aplicada en esta investigación según el tiempo de aplicación es Transaccional, porque se emplean encuestas de opinión a los estudiantes de los ciclos III, IV, VII, IX.

Por otra parte la investigación emplea estrategias bivariadas, porque en ellas se consideran dos variables.

Una estrategia bivariada, en términos formalizados corresponde a la siguiente función:  $Y = f(X)$ .

Que se interpreta como que Y es función de X.

### **3.4 Población**

La Población de estudio está constituido por 567 Estudiantes de la Facultad de Educación de los cuales se encuentran en el Ciclo III, V, VII, IXI, en la Facultad de Educación. En el presente semestre son 81 Docentes, con diferentes características y condición laboral, así como el personal administrativo que en su número son 6, de los cuales no han sido considerados por su insignificancia en tratamiento estadístico y de acuerdo a las características de las variables.

### **Cuadro de población total**

Estudiantes	567
Docentes	64
<b>TOTAL</b>	<b>637</b>

### **Cuadro de población de estudiantes**

<b>CICLO</b>	<b>Nº de estudiantes</b>
III	127
V	185
VII	196
IX	59
<b>Total</b>	<b>567</b>

## **3.5 Instrumentos de recolección de datos**

### **a) Indicadores**

Considerando las características de cada variable y habiéndoles asignado un valor se cuenta con los siguientes indicadores para cada variable. Así tenemos:

Nivel Gestión Académica

Alto = 34 - 41

Medio = 33 - 27

Bajo = 26 - 20

Deficiente = 19 - 06

#### Nivel Calidad Académica

Alto	=	34 - 41
Medio	=	33 - 27
Bajo	=	26 - 20
Deficiente	=	19 - 06

### **b) Encuesta de Gestión Académica y Calidad Académica**

Se ha tomado como referencia las encuestas elaboradas por la “Dirección General de Investigación y Acreditación Universitaria - ANR “Asamblea Nacional de Rectores”. El instrumento fue aplicado en la Universidad Nacional de Cajamarca en la Facultad de Educación, a Docentes y Estudiantes.

La encuesta de Gestión Académica está constituida por los siguientes aspectos:

- Misión.
- Directivos.
- Motivación.
- Personal administrativo.
- Infraestructura.
- Servicios.

La encuesta de Calidad Académica está constituida por los siguientes aspectos:

- Enseñanza aprendizaje.
- Currículo.
- Actividad Académica.
- Procesos Académicos.

### **c) Características de las encuestas**

La encuesta de Gestión Académica y la Encuesta de Calidad Académica están conformadas por 15 ítems de los cuales:

13 ítems tienen 4 alternativas.

- Totalmente de acuerdo (3)
- De acuerdo (2)
- Parcialmente desacuerdo (1)
- En desacuerdo (0)

2 ítems tienen 2 alternativas

- Sí (1)
- No (0)

### **Validez y Confiabilidad**

#### **Validez de contenido**

Con la finalidad de recoger la opinión respecto a la redacción de los ítems de las encuestas, se contactó con 4 catedráticos considerados expertos en el tema, ellos laboran en la Universidad Nacional de Cajamarca, siguiendo con las observaciones y sugerencias recibidas, se realizó la modificación y la respectiva aplicación.

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad de las encuestas se realizó con una muestra de 40 estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca de la

Facultad de Educación del IV ciclo. En cuanto a las encuestas de Calidad académica dirigida a los Docentes se realizó con una muestra de 15 Docentes de la Facultad de Medicina y 15 Docentes de la Facultad de Enfermería. Los puntajes totales fueron ordenados en dos grupos 25 % con puntaje alto y 25% con puntaje bajo, una vez ordenado los datos se obtuvo de ellos la desviación estándar, el promedio y la varianza de cada uno de los ítems, para obtener el coeficiente de cada encuesta se aplicó la fórmula de Kuder Richardson (r20):

Donde:

$$r_{20} = \left[ \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right) \right]$$

K= número de ítems

$\sigma^2$  = varianza

En el anexo N° 3, se presenta los resultados de validez y confiabilidad.

### COEFICIENTES OBTENIDOS EN CADA ENCUESTA:

ENCUESTAS	COEFICIENTE (R20)
Gestión académica (Docentes)	0.85
Gestión académica (Estudiantes)	0.82
Calidad académica (Docentes)	0.81
Calidad académica (Estudiantes)	0.88



## **PROCESO DE CONTRASTE HIPÓTESIS**

### **4.1 Presentación, análisis e interpretación de los datos**

Con la información obtenida se procedió al estudio, análisis e interpretación de los datos obtenidos.

En tal sentido se presenta la interpretación de los datos en los Docentes Universitarios y Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, respecto a las variables Calidad Académica y Gestión Académica.

#### **Análisis de los Datos obtenidos según Estudiantes del III Ciclo Académico**

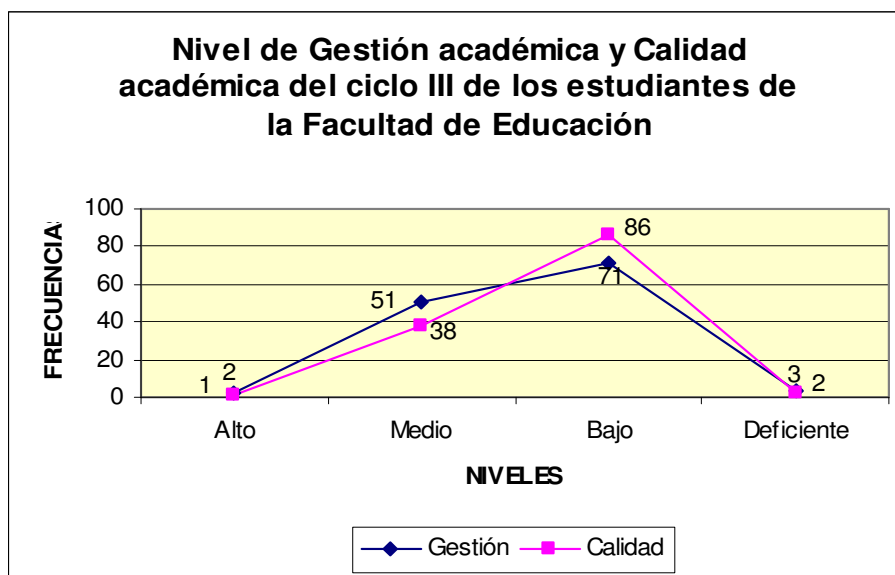
Se recoge los datos sobre los Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica a los estudiantes del II ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## Cuadro 1

Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica  
de los Estudiantes de III ciclo académico  
de la Facultad de Educación de  
la Universidad Nacional  
de Cajamarca

	Alto	Medio	Bajo	Deficiente	Total
Gestión	2	51	71	3	127
Calidad	1	38	86	2	127

## Gráfico 1



Del total de 127 Estudiantes que estudian en el III ciclo, opinan que tanto en gestión como en la calidad, están en un nivel bajo. Lo que se observa en la tabla N° 1 y en Gráfico N° 1 se tiene que 71

Estudiantes señalan un nivel bajo en Gestión Académica y por otra parte al referirse a la Calidad Académica se tienen a 86 Estudiantes opinando por un nivel bajo.

Por otra parte también se observa que 51 Estudiantes del total encuestado señalan que la Gestión Académica es de un nivel medio y 38 Estudiantes indican que la Calidad Académica es media.

### **Análisis de los datos obtenidos según Estudiantes del V ciclo académico**

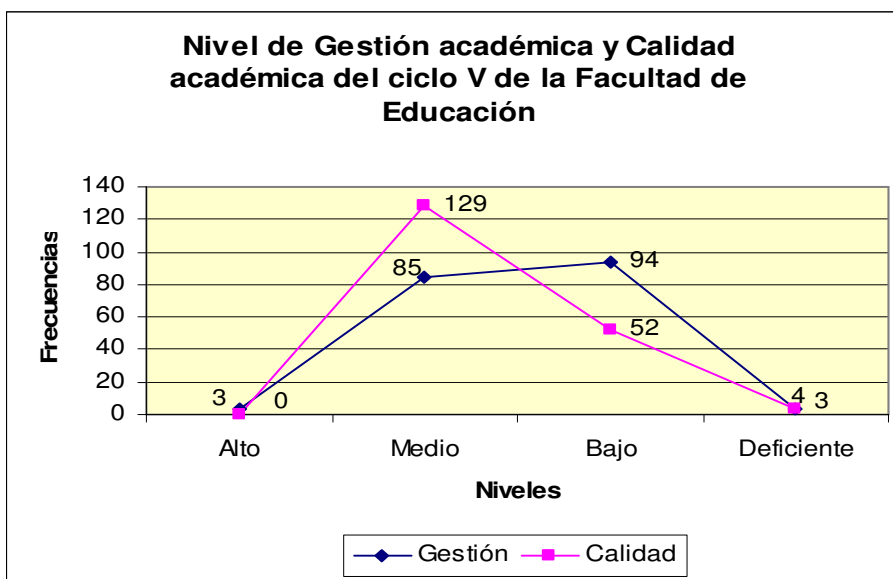
Se recoge los datos sobre los Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica a los Estudiantes del V ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

#### **Cuadro 2**

Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica  
de los Estudiantes de V ciclo académico  
de la Facultad de Educación de  
la Universidad Nacional  
de Cajamarca

	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Total</b>
<b>Gestión</b>	3	85	94	3	<b>185</b>
<b>Calidad</b>	0	129	52	4	<b>185</b>

**Gráfico 2**



Del total de 185 Estudiantes que estudian en el V ciclo, al realizar el análisis general se encuentra que en Gestión se tiene la información de 85 Estudiantes que señalan el nivel medio, del mismo modo se encuentra un mayor número de Estudiantes 129 señalan una Calidad de nivel medio así se tiene que tanto en gestión como en la calidad, están en un nivel bajo, tal como podemos apreciar en la tabla N° 2 en donde se señalan 94 Estudiantes en Gestión Académica y 52 en Calidad Académica.

### **Análisis de los datos obtenidos según Estudiantes del VII ciclo académico**

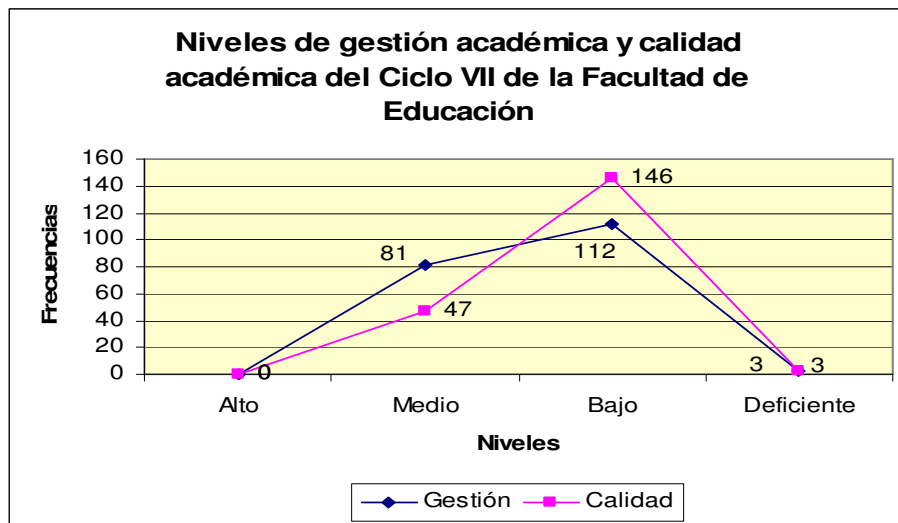
Se presenta la opinión de los Estudiantes del VII ciclo sobre los Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica.

### CUADRO 3

Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica  
de los Estudiantes de VII ciclo académico de  
la Facultad de Educación de  
la Universidad Nacional  
de Cajamarca

	Alto	Medio	Bajo	Deficiente	Total
Gestión	0	81	112	3	196
Calidad	0	47	146	3	196

**Gráfico 3**



Del total de 196 Estudiantes que cursan en el VII ciclo, al realizar el análisis general se encuentra que tanto la Gestión Académica

como la Calidad Académica están en un nivel bajo, tal como podemos apreciar en la tabla N° 3 en donde se señalan 112 Estudiantes en Gestión Académica y 146 en Calidad Académica.

### **Análisis de los datos obtenidos según Estudiantes del IX ciclo académico**

Se recoge los datos sobre los Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica a los Estudiantes del IX ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

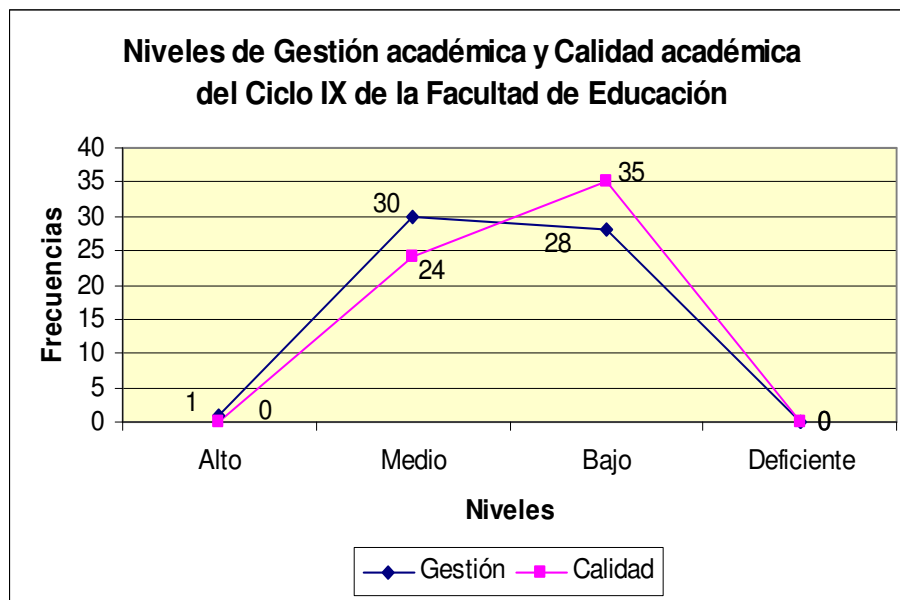
El estudio y análisis de los datos obtenidos en los Estudiantes del IX, se muestran en la Tabla N° 4 y Gráfico N° 4.

#### **Cuadro 4**

Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica  
de los Estudiantes de IX ciclo académico de  
la Facultad de Educación de  
la Universidad Nacional  
de Cajamarca

	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Total</b>
<b>Gestión</b>	1	30	28	0	<b>59</b>
<b>Calidad</b>	0	24	35	0	<b>59</b>

**Gráfico 4**



Del total de 59 Estudiantes que estudian en el IX ciclo, al realizar el análisis general se encuentra que tanto la Gestión Académica como la Calidad Académica se encuentran en un nivel bajo, tal como podemos apreciar en la tabla N° 4 en donde se señalan 28 Estudiantes en Gestión Académica y 35 en Calidad Académica

### **Niveles de Gestión y Calidad Académica según Docentes**

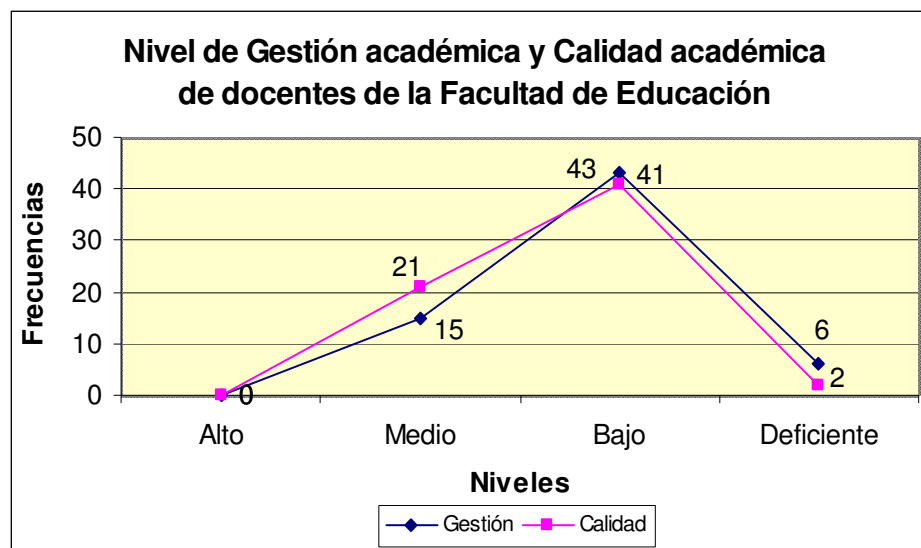
Para el estudio se solicitó información a los Docentes de la Facultad a fin que ellos opinen sobre las dos variables de estudio: Calidad y Gestión Académica, su opinión de vital importancia ya que ellos trabajan en la Universidad y por lo tanto están inmerso en el problema, su labor se verá reflejada en los resultados que se logren. Realizado el estudio se pueden observar en la Tabla N° 05 y Gráfico N° 05.

## Cuadro 5

Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica  
de Docentes de la Facultad de Educación de  
la Universidad Nacional  
de Cajamarca

	Alto	Medio	Bajo	Deficiente	TOTAL
Gestión	0	15	43	6	64
Calidad	0	21	41	2	64

## Gráfico 5



En la tabla N° 5 se hace hacer la siguiente lectura en cuanto a la percepción de los Docentes con respecto a la Gestión Académica y la



Calidad Académica. De 64 Docentes opinan que tanto la Gestión Académica como la Calidad Académica están en un nivel bajo.

De los 64 Docentes 43 Docentes opinan que la Calidad Académica se encuentra en un nivel bajo y 41 Docentes opinan en la Gestión.

Por otra parte 21 Docentes opinan que la Calidad Académica se encuentra en nivel medio; del mismo modo 15 docentes indican que la Gestión Académica se encuentra un nivel medio.

Otro aspecto importante a considerar es que se observan que sólo 06 Docentes señalan que la Calidad Académica es deficiente así como 02 Docentes indican una deficiente Calidad Académica. Como se observa son pocos los Docentes que encuentran deficiente la Gestión y Calidad Académica.

En la Calidad Académica se observa algo similar, que existen una tendencia a valorar su calidad profesional con una sumatoria de ambos niveles bajo y medio a 62 docentes.

### **Opinión de los Estudiantes sobre los niveles de Calidad y Gestión Académica**

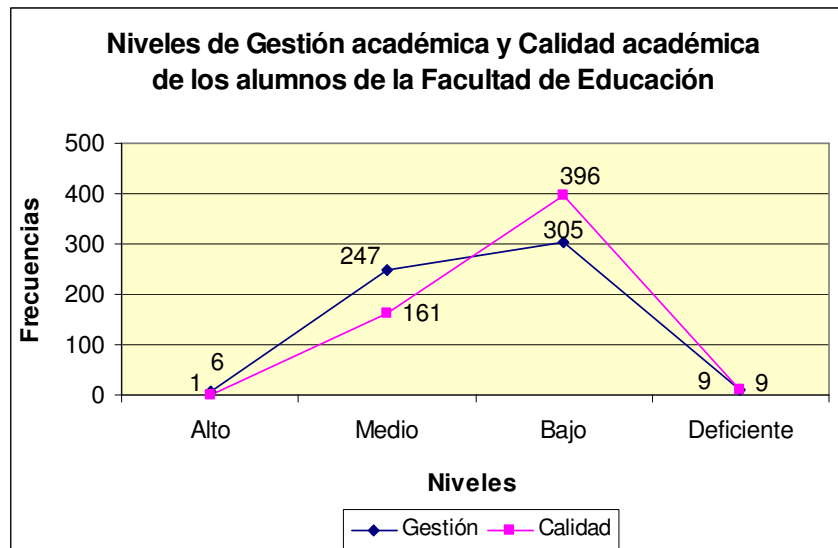
En la investigación se trabaja sobre la opinión de los Estudiantes sobre la Gestión Académica y Calidad Académica observando los siguientes resultados en el cuadro 6 y gráfico 6

## Cuadro 6

Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica  
de Estudiantes de la Facultad de Educación  
de la Universidad Nacional  
de Cajamarca

	Alto	Medio	Bajo	Deficiente	total
Gestión	6	247	305	9	567
Calidad	1	161	396	9	567

## Gráfico 6



## Análisis de la opinión del total: Docentes y Estudiantes

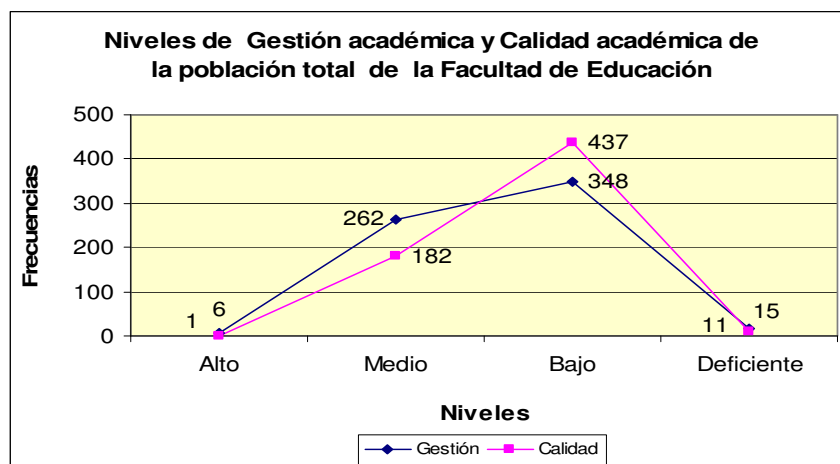
En la investigación se trabaja sobre la opinión de los Docentes y Estudiantes sobre la Gestión Académica y Calidad Académica observando los siguientes resultados en el cuadro 7 y gráfico 7

**Cuadro 7**

Frecuencias de la opinión de Docentes, Estudiantes sobre los  
Niveles de Gestión Académica y Calidad Académica  
Facultad de Educación de la Universidad  
Nacional de Cajamarca

	Alto	Medio	Bajo	Deficiente	Total
Gestión	6	262	348	15	631
Calidad	1	182	437	11	631

**Gráfico 7**



Del total de la población 631, Docentes y Estudiantes se encuentra que tanto en Gestión y Calidad Académica, están en un nivel bajo, tal como se aprecia en el cuadro 7 y grafico respectivamente.

De 631 entre Docentes y Estudiantes opinan que tanto en Gestión como en Calidad Académica, están en un nivel bajo, tal como podemos apreciar en la tabla número 7, en donde se presenta la opinión de 348 encuestados que el nivel de Gestión es de un nivel bajo.

De 437 entre Docentes y Estudiantes opinan que la Calidad Académica se encuentra en un nivel bajo. Se observa en el grafico que la población percibe un nivel medio en la gestión con 262 y 182 en Calidad Académica.

También se observa que un buen número de encuestados de 262, informan un nivel medio en Gestión Académica, lo que se observa que 182 informantes también indican que la Calidad Académica se encuentra en un nivel medio.

Así se observa que existe un mínimo número de encuestados que opinan que la Gestión y la Calidad se encuentra en el nivel alto y deficiente.

## **Análisis de resultados de los promedio de la Población de Docentes y Estudiantes**

**Cuadro 8**

	<b>Calidad</b>		<b>Gestión</b>	
	Puntajes	Promedios	Puntajes	Promedios
<b>Estudiantes</b>	13792	24,32	13915	24,54
<b>Docentes</b>	1536	24.00	1363	21.29
Totales	15328	24,32	15278	45,83
<b>Promedios</b>		<b>24,21</b>		<b>22,91</b>

Se realiza el análisis de los datos recogidos a Docentes y Estudiantes sobre las variables estudiadas.

Se procede a cruzar información con el fin de obtener una información global de las variables de estudio, se ha procedido a juntar ambas informaciones, para de esa manera contar con totales en cada uno de los niveles y de ese modo establecer en forma global el nivel en el cual se encuentra la Universidad de Cajamarca en las variables Gestión Académica y Calidad Académica, para conocer el nivel de Gestión Académica y Calidad Académica.

Teniendo los promedios totales por Docentes y Estudiantes referentes a la Calidad Académica es 24. 54. Para la Gestión Académica el promedio total es 22.91; observándose en un nivel bajo respecto al rango 20- 26

## **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tiene como objetivo determinar la Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca del año 2005 – 2006. Se quería conocer si la Gestión Académica influía significativamente en la Calidad Académica.

Se tomó como referencia la encuesta por la Asamblea Nacional de Rectores ANR, se realizó juicio de expertos, para adaptarla de acuerdo a la realidad de Cajamarca. Esta encuesta permite determinar la influencia de la Gestión Académica en la Calidad Académica y en qué medida. Una vez establecida se determinó ejecutarla a toda la población de Estudiantes de la Facultad de Educación.

Los resultados obtenidos han sido agrupados en función de la hipótesis, planteada en este estudio:

### **Análisis de regresión múltiple entre $X_1$ e Y – Estudiantes**

El modelo estadístico aplicado para determinar el nivel de influencia de la Gestión Académica ( $X_1$ ) en la Calidad Académica (Y) fue regresión lineal.

La población de estudio estuvo constituido por los Estudiantes del III, V, VII, IX ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El nivel de significación que se a considerado para el presente estudio es del 0,05.

Así del valor P es significativo (\*) cuando:

$$*P < 0,05$$

Es decir:

- Si el valor P es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula:

$$H_i : \beta = 0$$

$$H_o : \beta \neq 0$$

- Si el valor P es mayor e igual a 0,05 se acepta la hipótesis nula

$$H_o : \beta = 0$$

$$H_i : \beta \neq 0$$

El modelo de regresión lineal múltiple presenta la siguiente ecuación:

$$\hat{Y} = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1 x_{i1} + E_i$$

En el cual E es el error.

La estimación de los parámetros se obtiene resolviendo las ecuaciones mínimos cuadrados dadas por:

$$(\hat{X}' X) \hat{\beta} = \hat{X}' Y \quad n = 567$$

donde:

$$\hat{\beta} = \begin{pmatrix} \hat{\beta}_0 \\ \hat{\beta}_1 \end{pmatrix} \quad X = \begin{pmatrix} 1 & X_{11} & X_{12} \\ 1 & X_{21} & X_{22} \\ \vdots & \vdots & \vdots \\ 1 & X_{n1} & X_{n2} \end{pmatrix}$$

A continuación se presentan los siguientes resultados obtenidos mediante la aplicación del software estadístico SPSS

### Cuadro 9

#### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.541	.748		4.736	.000
	GESTION	.811	.028	.771	28.820	.000

a. Dependent Variable: CALIDAD

En donde:

Variable dependiente (Y) = Calidad Académica (CA)

Variable independiente (X) = Gestión Académica (GA)



**Los resultados nos indican:**

$$\beta_0 = \text{Constante} = 3.541$$

$$\beta_1 = \text{Gestión académica} = 0.811$$

Por consiguiente el modelo es el siguiente:

$$\hat{Y} = CA \ 3.541 - 0.81 \ GA + E$$

E es el error

En cuanto a la desviación estándar (Std) tenemos los siguientes resultados.

$$CA = 0,748 = \sqrt{\text{varianza}\beta_0} = \sqrt{\text{var}.\beta_0}$$

$$GA = 0,028 = \sqrt{\text{varianza}\beta_1} = \sqrt{\text{var}.\beta_1}$$

El cuadro 9 nos muestra una Standard de coeficientes con los siguientes resultados

$$VGA \text{ ————— } 0,771$$

Referente a la prueba **t** de Student se ha obtenido la siguiente información:

Constante:  $t = 4.736 = \frac{3.541}{0.748}$

Gestión Académica:  $t = 28.820 = \frac{0.811}{0.028}$

El modelo utilizado para la variable Gestión Académica y Calidad Académica respecto a la población de Estudiantes del ciclo III, V, VII y IX de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, es adecuado puesto que los coeficientes calculados para la constante nos indica, mediante la **prueba t**, la Gestión Académica y Calidad Académica es estadísticamente diferentes de cero.

Los resultados obtenidos en el cuadro 10 de Anova, indican que el modelo aplicado para contrastar nuestra hipótesis de investigación es válido, puesto que hemos obtenido un valor sig, de 0, 000. Lo cual significa que P valor es menor al 0.05 (nivel de significación\*). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis de investigación (Hi), con un nivel de significación del 5%.

Entonces:

El valor de  $P = 0.000^*$

El valor de  $P = 0.000 < 0.05$

A continuación presentamos el cuadro de Anova.

## CUADRO 10

### Población de Estudiantes

#### ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	921.905	1	921.905	830.620	.000 <sup>a</sup>
	Residual	987.524	565	3.518		
	Total	909.429	566			

a. Predictors: (Constant), GESTION

b. Dependent Variable: CALIDAD

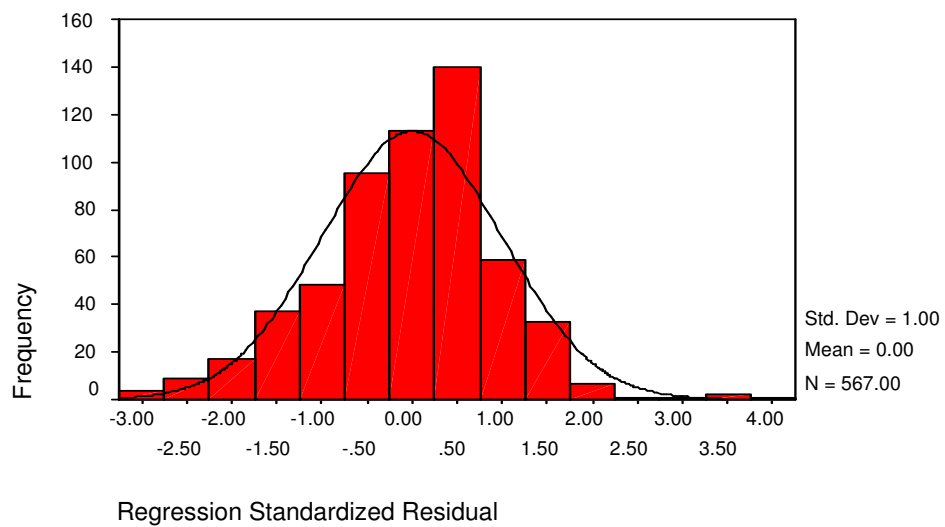
El gráfico que exponemos a continuación corresponde a la regresión lineal aplicada.

### Gráfico 9

Población de Estudiantes

Histogram

Dependent Variable: CALIDAD



### Cuadro 11

Población de Estudiantes

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 <sup>a</sup>	.595	.594	1.8756

a. Predictors: (Constant), GESTION

b. Dependent Variable: CALIDAD

El índice de eficiencia del modelo es expuesto en el cuadro 11. EL resultado obtenido  $R^2 = 0.595$  nos indica que la Gestión Académica influye significativamente en un 59 % en la Calidad Académica de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, la información fue obtenida de los datos procesados de acuerdo a las encuestas aplicada a los Estudiantes de los ciclos: III, V, VII, y IX.

## Cuadro 12

### Población de Estudiantes

#### Correlations

		gestión	calidad
gestión	Pearson Correlation	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	567	567
calidad	Pearson Correlation	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	567	567

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level

El cuadro 12 se presenta el nivel de correlación existente entre las variables de estudio. Así encuentra los siguientes resultados: La Gestión Académica se relaciona significativamente con la Calidad Académica ya que se obtuvo un  $r = 0.771$ .

De acuerdo a la interpretación de Hernández Sampieri<sup>27</sup>. El “r” obtenido se ubica en una correlación positiva considerable, lo cual permite señalar:

<sup>27</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERI (et. al). (1997): Metodología de la investigación, México, Mc Graw-Hill, pág. 384.

“A mayor eficiencia de la Gestión Académica, mayor nivel de Calidad Académica”.

### **Análisis de regresión múltiple entre $X_1$ e $Y$ - Docentes**

Los resultados obtenidos de la regresión lineal expuestos a continuación corresponden a los datos procesados de la encuesta aplicada a la población de estudio constituido por los Docentes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El nivel de significación que se ha considerado para el presente estudio es del 0,05.

Así el valor de  $P$  es significativo (\*) cuando:

$$*P < 0,05$$

Es decir:

- Si  $P$  valor es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula:

$$H_0: \beta = 0$$

$$H_1: \beta \neq 0$$

- Si  $P$  valor es mayor e igual a 0,05 se acepta la hipótesis nula

$$H_0: \beta = 0$$

$$H_1: \beta \neq 0$$

El modelo de regresión lineal múltiple presenta la siguiente ecuación:

$$\hat{Y} = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1 x_{i1} + E_i$$

En el cual  $E$  es el error.

La estimación de los parámetros se obtiene resolviendo las ecuaciones mínimos cuadrados dadas por:

$$(X'X)^{-1} X'Y \quad n = 64$$

donde:

$$\hat{\beta} = \begin{pmatrix} \hat{\beta}_0 \\ \hat{\beta}_1 \end{pmatrix} \quad X = \begin{pmatrix} 1 & X_{11} & X_{12} \\ 1 & X_{21} & X_{22} \\ \vdots & \vdots & \vdots \\ 1 & X_{n1} & X_{n2} \end{pmatrix}$$

A continuación se presenta los siguientes resultados obtenidos mediante la aplicación del software estadístico SPSS

En donde:

Variable dependiente (Y) = Calidad académica (CA)

Variable independiente (X) = Gestión Académica (GA)

Los resultados indican:

$$\hat{\beta}_0 = \text{Constante} = 7.508$$

$$\hat{\beta}_1 = \text{Gestión académica} = 0.736$$

Por consiguiente el modelo es el siguiente:

$$\hat{Y} = CA = 7.508 + 0.736 GA + E$$

E es el error

En cuanto a la desviación estándar (Std) tenemos los siguientes resultados.

$$CA = 1.704 = \sqrt{\text{varianza}\beta_o} = \sqrt{\text{var.}\beta_o}$$

$$GA = 0.068 = \sqrt{\text{varianza}\beta_1} = \sqrt{\text{var.}\beta_1}$$

**Cuadro 13**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.508	1.704		4.407	.000
	GESTION	.736	.068	.807	10.771	.000

a. Dependent Variable: CALIDAD

El cuadro 13 nos muestra un unstandardized coeficientes con los siguientes resultados.

Variable Gestión Académica VGA ——— 0.807

Referente a la prueba t de Student hemos obtenido la siguiente información:

$$\text{Constante} \quad t = 4.407 = \frac{7.508}{1.704}$$

$$\text{Gestión Académica} \quad t = 10.771 = \frac{0.736}{0.068}$$

La **prueba t de Student** expuesta en el cuadro 14, expone un coeficiente calculado para Calidad Académica diferente de cero, lo cual significa que el modelo utilizado es pertinente para la población estudiada,

Docentes de Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

#### CUADRO 14

##### Población de Docentes

##### ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	431.504	1	431.504	116.013	.000 <sup>a</sup>
	Residual	230.606	62	3.719		
	Total	662.109	63			

a. Predictors: (Constant), GESTION

b. Dependent Variable: CALIDAD

El cuadro de Anova, nos presenta los siguientes resultados: un valor sig. de 0,000. Lo cual significa que P valor es menor al 0.05 (nivel de significación\*). Por lo tanto, modelo aplicado para contrastar nuestra hipótesis de investigación es válido, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), con un nivel de significación del 5 %.

Entonces:

El valor de  $P = 0.000^*$

El valor de  $P = 0.000 < 0.05$

El gráfico que exponemos a continuación corresponde a la regresión lineal aplicada.

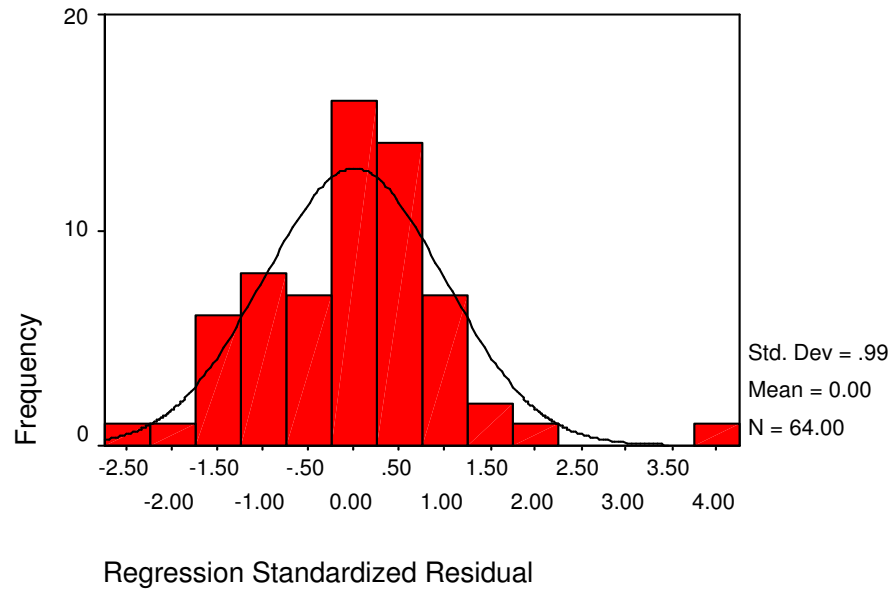


## Gráfico N° 10

Población de Docentes

Histogram

Dependent Variable: CALIDAD



## CUADRO 15

Población Docentes

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807 <sup>a</sup>	.652	.646	1.9286

a. Predictors: (Constant), GESTION

b. Dependent Variable: CALIDAD

El cuadro 15 model summary (índice de eficiencia del modelo) nos muestra un **R Square ( $R^2$ ) de 0.652**, resultado que nos indica que la Gestión Académica influye significativamente en un 65% en la Calidad Académica de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, la información fue obtenida de los datos procesados de acuerdo a las encuestas aplicada a los Docentes.

## CUADRO 16

### Población de Docentes

#### Correlations

		CALIDAD	GESTION
Pearson Correlation	CALIDAD	1.000	.807**
	GESTION	.807**	1.000
Sig. (2-tailed)	CALIDAD	.	.000
	GESTION	.000	.
N	CALIDAD	64	64
	GESTION	64	64

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

El cuadro 16 de correlación de Pearson expone el siguiente resultado  $r = 0.807$ , esto significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio, lo cual nos permite señalar: “A mayor eficiencia de la Gestión Académica, mayor nivel de Calidad Académica”,

### Análisis de regresión múltiple entre $X_1$ e $Y$ - Docentes y Estudiantes

El modelo estadístico aplicado para determinar el nivel de influencia de la Gestión Académica ( $X_1$ ) en la Calidad Académica ( $Y$ ) fue regresión lineal. La población de estudio estuvo constituido por los Docentes y Estudiantes

del III, V, VII, IX ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El nivel de significación que hemos considerado para el presente estudio es del 0,05.

El valor de **P** es significativo (\*) cuando:

El valor de  $*P < 0,05$

Es decir:

- Si **P** valor es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula:

$$H_i : \beta = 0$$

$$H_o : \beta \neq 0$$

- Si **P** valor es mayor e igual a 0,05 se acepta la hipótesis nula

$$H_o : \beta = 0$$

$$H_i : \beta \neq 0$$

El modelo de regresión lineal múltiple presenta la siguiente ecuación:

$$\hat{Y} = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1 x_{i1} + E_i$$

En el cual E es el error.

La estimación de los parámetros se obtiene resolviendo las ecuaciones mínimos cuadrados dadas por:

$$(\hat{X'X}) \hat{\beta} = X'Y \quad n = 631$$

donde:

$$\hat{\beta} = \begin{pmatrix} \hat{\beta}_0 \\ \hat{\beta}_1 \end{pmatrix} \quad X = \begin{pmatrix} 1 & X_{11} & X_{12} \\ 1 & X_{21} & X_{22} \\ \vdots & \vdots & \vdots \\ 1 & X_{n1} & X_{n2} \end{pmatrix}$$

A continuación presentamos los siguientes resultados obtenidos mediante la aplicación del software estadístico SPSS

En donde:

Variable dependiente (Y) = Calidad Académica (CA)

Variable independiente (X) = Gestión Académica (GA)

Los resultados nos indican:

$$\hat{\beta}_0 = \text{Constante} = 5.092$$

$$\hat{\beta}_1 = \text{Gestión académica} = 0.760$$

Por consiguiente el modelo es el siguiente:

$$\hat{Y} = CA = 5.092 - 0.760 GA + E$$

E es el error

En cuanto a la desviación estándar (Std) tenemos los siguientes resultados.

$$CA = 0.711 = \sqrt{\text{varianza}\beta_o} = \sqrt{\text{var.}\beta_o}$$

$$GA = 0.027 = \sqrt{\text{varianza}\beta_1} = \sqrt{\text{var.}\beta_1}$$

## CUADRO 17

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.092	.711		7.161	.000
	GESTIÓN	.760	.027	.748	28.230	.000

a. Dependent Variable: CALIDAD

El cuadro N° 17 nos muestra una standardized coeficientes con los siguientes resultados

$$VGA \text{ ————— } 0.748$$

Referente a la prueba t de Student hemos obtenido la siguiente información:

$$\text{Constante} \quad t = 7.161 = \frac{5.092}{0.711}$$

$$\text{Gestión Académica} \quad t = 28.230 = \frac{0.760}{0.027}$$

El modelo utilizado para la variable Gestión Académica y Calidad Académica respecto a la población total de Docentes y Estudiantes del ciclo III, V, VII y IX de la Facultad de Educación de la Universidad

Nacional de Cajamarca, es adecuado puesto que los coeficientes calculados para la constante nos indica, mediante **la prueba t**, la Gestión Académica y Calidad Académica es estadísticamente diferentes de cero.

## CUADRO 18

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3129.781	1	3129.781	796.943	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2470.228	629	3.927		
	Total	5600.010	630			

a. Predictors: (Constant), GESTIÓN

b. Dependent Variable: CALIDAD

Los resultados obtenidos en el cuadro 18 de Anova, indican que el modelo aplicado para contrastar nuestra hipótesis de investigación es valido, puesto que hemos obtenido un valor sig, de 0, 000. Lo cual significa que P valor es menor al 0.05 (nivel de significación\*). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis de investigación (Hi), con un nivel de significación del 5%.

Entonces:

El valor de  $P = 0.000^*$

El valor de  $P = 0.000 < 0.05$

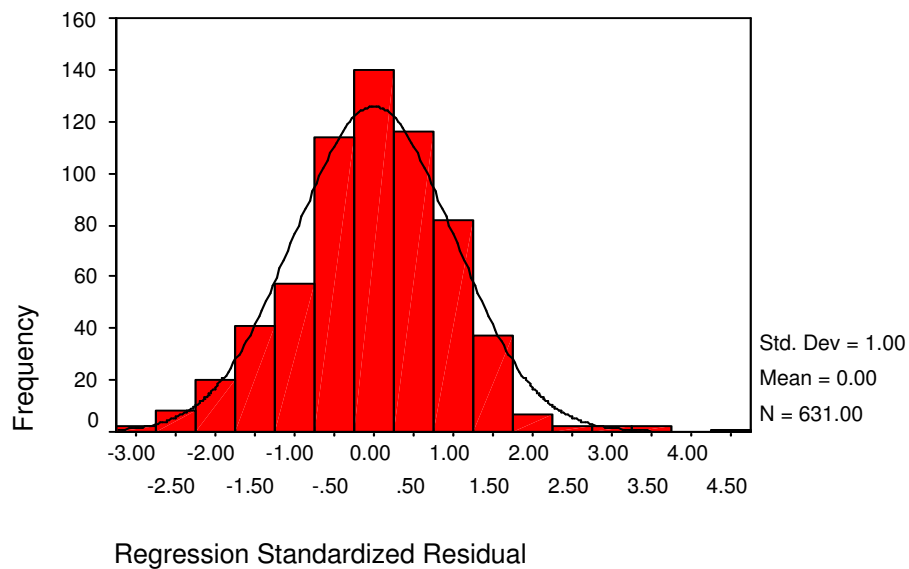
El gráfico 11 que exponemos a continuación corresponde a la regresión lineal aplicada.

## Gráfico 11

### Población Total

#### Histogram

Dependent Variable: CALIDAD



El índice de eficiencia del modelo es expuesto en el cuadro 19 el resultado obtenido  $R^2 = 0.559$  nos indica que la Gestión Académica influye significativamente en un 60% en la Calidad Académica de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, la información fue obtenida de los datos procesados de acuerdo a las encuestas aplica a los Docentes y Estudiantes de los ciclos: III, V, VII y IX.

## CUADRO 20

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 <sup>a</sup>	.559	.558	1.9817

a. Predictors: (Constant), GESTIÓN

b. Dependent Variable: CALIDAD

El cuadro 20 nos presenta el nivel de correlación existente entre las variables de estudio.

## CUADRO 21

### Población Total

#### Correlations

		CALIDAD	GESTIÓN
Pearson Correlation	CALIDAD	1.000	.748**
	GESTIÓN	.748**	1.000
Sig. (2-tailed)	CALIDAD	.	.000
	GESTIÓN	.000	.
N	CALIDAD	631	631
	GESTIÓN	631	631

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Así encontramos los siguientes resultados:

La Gestión Académica se relaciona significativamente con la Calidad Académica ya que se obtuvo un  $r = 0.748$ . De acuerdo a la interpretación de Hernández Sampieri<sup>28</sup>. El “r” obtenido se ubica en una correlación positiva considerable, lo cual nos permitiría señalar: “A mayor eficiencia de la Gestión Académica, mayor nivel de Calidad Académica”.

En el cuadro 21 presentamos el resultado expuesto en líneas anteriores.

---

<sup>28</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERI (et. al). (1997): Metodología de la investigación, México, Mc Graw-Hill, pág. 384.

## Conclusiones

1. Que la Gestión Académica influye significativamente en la Calidad Académica con lo cual se acepta la Hipótesis General
2. Existe una relación positiva considerable que permite señalar que a mayor eficiencia de la Gestión Académica, mayor nivel de Calidad Académica
3. La regresión efectuada con los datos obtenidos en los Docentes nos indican que la Gestión Académica, influye significativamente en un 65 % en la Calidad Académica ya que el resultado de R Square ( $R^2$ ) es de 0,652, en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.
4. El nivel de Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca es de un nivel bajo ya que el puntaje obtenido es de 22.91 y se encuentra en el rango de 20-26 correspondiente al nivel bajo.
5. En nivel de Calidad Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca es de un nivel bajo debido a que se alcanza un puntaje de 24.21 encontrándose entre el rango 20-26 para la Calidad Académica
6. Según el modelo de regresión se obtiene el  $R^2 = 0,559$  lo que nos indica que la Gestión Académica influye significativamente en un 60 % en la Calidad Académica de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, la información fue obtenida de los datos procesados de acuerdo a las encuestas aplicada a los Docentes y Estudiantes de los ciclos: III, V, VII y IX.

## RECOMENDACIONES

- a. Debe de constituirse comisiones para la elaboración del: Plan Estratégico, su sistematización, publicación, difusión a la comunidad de la Facultad, en coherencia con el Plan estratégico de la Universidad Nacional de Cajamarca.
- b. Incentivar al personal Docente y Administrativo en las áreas y/o departamentos en que se desempeñan, para facilitar las diversas tareas encomendadas
- c. Conformar un equipo multidisciplinario de trabajo, para tener una visión general de todos los aspectos y en todos los niveles, es decir una participación general.
- d. Los canales de comunicación se deben mantener abiertos, así instalar un buzón de sugerencias en el decanato, abrir un espacio en la página Web; para una mejor atención a los estudiantes y al personal en general.
- e. Sistematizar la página Web para tener acceso, a la fuente bibliográfica de la Facultad. Pedir sugerencia a los estudiantes para que la página Web sea versátil y sostenible.
- f. Realizar una revisión exhaustiva multidisciplinaria del currículo, y contemplar las demandas de la sociedad.
- h. Reubicar y acondicionar la biblioteca de la Facultad, para la atención fluida y revisión de la literatura con tecnología de punta.

## **Bibliografía**

ALCÁNTARA ZARATE, Luís Alberto. (2001) “Calidad de la Educación en la Escuela Académica profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca”. Tesis Magíster. Facultad de Ingeniería Civil, Universidad Nacional de Cajamarca. 2001.

ALFARO MORA, Jorge. (2003): “De la Evaluación y Acreditación en la Educación Superior en Costa Rica” en La Evaluación y la Acreditación en la Educación Superior en América Latina y el Caribe IESALC-UNESCO, ENPES, Pág.105.Cuba.

ALVARADO OYARCE, Otoniel. (2004) “La Supervisión Educativa, orientada al control de calidad”.Impresión. Derrama Magisterial. Jesús María – Perú.

ASMAT GIRAO, William Raúl. (2004) “Mejoramiento de la calidad en el servicio académico, del Instituto Superior Daniel Alcides Carrión y la Universidad Winer“, tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial. Universidad Winer. 2004.

ALTHUSSER, L (1990). Ideología y aparatos ideológicos del estado. Ed. Quinto Sol.

BARRIENTOS JIMÉNEZ, Elsa, (2004).” El Proceso de la Investigación Científica”. Ed.. Plasmagraf. Lima Perú.

BRICALL, Josep M. (2000) Informe Universidad 2000. Barcelona: Conferencia de Rectores de las Universidades españolas (CRUE). Cap. VII.

BROCKBANK, Anne. (2002) "Aprendizaje reflexivo en la Educación Superior". Ediciones Morata, S. L Madrid.

CANO LÓPEZ, José Antonio; Zamora Antuñano, Marco Antonio, (2006) Universidad del Valle México. Quetari, 2006. Episteme No. 7. Año 2, Enero-Marzo 2006.

CASTRO CEACERO, Diego, (2006) en la tesis para optar el grado de Doctor en Pedagogía Aplicada "Los órganos unipersonales territoriales de gestión académica en la universidad: contexto, problemáticas y propuestas de mejora", en la Facultad de Ciencias de Educación, de la Universidad Autónoma de Barcelona llega a las siguientes conclusiones en el año 2006.

CASTRO DÍAZ- Balart, Fidel (2001): "Ciencia, Innovación y Futuro", Instituto Cubano del Libro. Pág.22. Cuba.

CHAVEZ CORTÉS y otros. (2004) Gestión de la Calidad y gestión medioambiental, fundamentos, herramientas normas Iso y relaciones". Ediciones Pirámide (gpo. Anaya S:A. Madrid.

DRUCKER, Peter. (1999) La Sociedad Poscapitalista. Editorial Sudamericana, Buenos Aires. (1999) Castro Díaz- Balart, Fidel (2001): "Ciencia, Innovación y Futuro", Instituto Cubano del Libro. Pág.22. Cuba.

DRUMMOND, Helga. (2001) La Calidad Total. El movimiento de la Calidad. Ediciones Deusto. S.A. España.

ESPÍ LACOMBA, Nora (2003):" Estudios sobre los antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y acreditación en la República de Cuba" en La Evaluación y la Acreditación en la Educación Superior de América Latina y el Caribe, IESALC-UNESCO, ENPES, Cuba

FLORES VALENTÍN, Merarí. (2004) "Calidad de la educación, reflexiones acerca de su conceptualización". Universidad del Valle de México Revista académica electrónica Episteme No.1 agosto 2004, <http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero1-04>.

Gabinete de Organización y Calidad de la UPC. Cuestionario de autoevaluación de la EFQM adaptado por la UPC (2000). España.

Grupo Industrial para la Gestión de la Calidad en México, (2006) tomado de <http://w.w.w.grupoi.com.mx>

GARCÍA LEIVA, Luís Alberto. (2000) La gestión Pública en el nuevo milenio. Revista de la Función pública nro 139/140 año 2000. La Plata, Buenos Aires Argentina.

HERNÁNDEZ SAMPIERI (et. al). (1997): Metodología de la investigación, México, Mc Graw-Hill,. 384 p.

IVANCEVICH Jon M. (1999) Gestión calidad y competitividad. Editorial McGraw-Hill. Santiago de Chile.1999.

Instituto Pedagógico Nacional Monterrico. (2006) “Educativo Carde”.. Edición Full Print SRL. Surco- Perú.

INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, (2006) Revista del Instituto de investigaciones educativas. Vol 10 Nº 18 / Jul.-Dic 2006.Edit Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima- Perú.

LEPELEY, María Teresa, (2001):” Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación”, Mc. Graw.Hill. Chile.

MACÍAS Tania, FUENTES Homero, (2002): "Gestión y Calidad en la Educación Superior". CEES Manuel F. Gran. Universidad de Oriente. Cuba.

MALAGÓN PLATA, Luís A. (2005) Universidad y Sociedad. Pertenencia y educación superior. Editorial Cooperativa Magisterio. Bogotá, D.C.: Colombia.

MEJÍA MEJÍA, Elías. (2005). Metodología de la Investigación científica". Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

MONTOYA Alexandra R. y Castellanos Angy, en el año 2004. Revista Cielo "Cuadernos de administración"; en la investigación "Resultados del proceso de autoevaluación en la carrera de administración de empresas de la Universidad Nacional de Colombia.

MOSCOSO TORRES, Víctor Juber, (2003) "Efectos que produce un sistema de normatividad legal universitaria y jerarquizada en la calidad de la gestión institucional universitaria", Lima 2003, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grado Magíster en Administración de la Educación Universitaria.

OBREGÓN ALZAMORA, Norka Inés. (2005) ""Influencia del currículo y del sistema de soporte en la calidad de la gestión administrativa en la Facultad de Educación de la U.N.F.V." en la escuela profesional de Educación Inicial y Primaria, para optar el título de Licenciada en Educación en la Universidad Nacional Federico Villareal. 2005.

PERDOMO ORTIZ, Jesús y Gonzáles Benito, (2004) "Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura". -En la revista Cielo, en "cuadernos de Administración". Universidad Nacional de

Colombia, Año de edición. jun. 2004, vol.17, no.27, p.177-203. ISSN 0120-3592.

RANGEL, Rafael. Rector de la universidad Tecnológico de Monterrey. Memoria 2006.

REYES GONZÁLES, Alejandro. (2000). Técnicas y modelos de calidad en el salón de clases. Editorial Trillas. México.

SÁNCHEZ AVILÉS, Rafael y otros. (2001). "Hacia la construcción de la Conceptualización de la gestión educativa. México.

STONER, James A. y otros (2004). Administración". Editorial: Prentice Hall México. México.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2006) . "Investigación Educativa". Revista del Instituto de Investigaciones educativas. Vol 10 N° 18/ Julio- diciembre 2006. Editorial Universidad Nacional de San Marcos. Lima Perú.

VEGA SIMÓN, Mauricio. (2004) "De lo analógico a lo digital en Educación Superior". Universidad del Valle de México Revista académica electrónica Episteme No.1 agosto 2004, Episteme No.1 agosto 2004. <http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero1-04/>.

UNESCO. (1997) La educación. Encierra un tesoro Informe de UNESCO. Ediciones.



## **ANEXO 1**

### **Matriz de Consistencia**

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es el nivel de influencia de la Gestión Académica en la Calidad Académica de la Facultad de Educación en la Universidad Nacional de Cajamarca?	<p><b>General</b> Analizar y determinar, el nivel de influencia de Gestión Académica en la Calidad Académica.</p> <p><b>Específicos</b> a. Identificar el nivel de Calidad de la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. b. Identificar el nivel de la Calidad Académica que ofrece la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. c. Analizar la correlación entre la Gestión Académica y la Calidad Académica que brinda la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.</p>	<p><b><u>GENERAL</u></b> La Calidad Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, está influenciada por la Gestión Académica.</p>	<p><b><u>Independiente:</u></b> Gestión Académica.</p> <p><b><u>Dependiente:</u></b> Calidad Académica.</p>

## **ANEXO 2**

**Encuestas a Docentes y Estudiantes de la  
Universidad Nacional de Cajamarca**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN

**Señores Docente:**

La finalidad de esta encuesta es recoger información sobre la percepción **de Gestión Académica** que nos permita conocer las necesidades prioritarias de la Facultad de Educación.

**Instrucciones:**

Usted puede apreciar que existen diversas alternativas para cada ítems, debe escoger sólo una de ellas, y marcar la alternativa que considere adecuada en la hoja de respuesta.

Muchas Gracias por su colaboración

- 1.- La misión de la Facultad de Educación está claramente formulada.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 2.- La misión de la Facultad de Educación concuerda con la de la Universidad.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 3.- Los directivos dedican el tiempo necesario para el desempeño eficiente de su unidad.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 4.- Para usted las normas que emite la dirección de la Facultad están claramente definidas.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 5.- Las normas que emite la dirección de la Facultad están claramente definidas.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente mente de acuerdo d) En desacuerdo
- 6.- Las acciones de estímulos e incentivos estimulan al estudiante para su formación integral.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 7.- El servicio que brinda el personal administrativo es eficiente y eficaz.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 8.- Las aulas de teoría y prácticas presentan condiciones operativas apropiadas para garantizar el aprendizaje.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 9.- La Facultad cuenta con un ambiente apropiado para realizar sus funciones no lectivas  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 10.- Los equipos con que cuenta la Facultad de Educación son suficientes y adecuados para el desarrollo de sus funciones académicas.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 11.- Las computadoras a su disposición están conectadas en red.  
a) Sí b) No
- 12.- El servicio de la salud cuenta con locales y equipamiento apropiados.  
a) Si b) No
- 13.- Encuentra en la Biblioteca de la Facultad la información requerida o el apoyo para conseguirla.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 14.- El servicio de reproducción de documentos en la biblioteca es eficiente.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 15.- El horario de atención de la biblioteca satisface la demanda de los estudiantes.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN

**Señores Estudiantes:**

La finalidad de esta encuesta es recoger información sobre la percepción de **Gestión Académica** que nos permita conocer las necesidades prioritarias de la Facultad de Educación.

**Instrucciones:**

Usted puede apreciar que existen diversas alternativas para cada ítems, debe escoger sólo una de ellas, y marcar la alternativa que considere adecuada en la hoja de respuesta.

Muchas Gracias por su colaboración.

- 1.- La misión de la Facultad de Educación está claramente formulada  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 2.- La misión de la Facultad de Educación concuerda con la de la Universidad  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 3.- Los directivos dedican el tiempo necesario para el desempeño eficiente de su unidad  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 4.- La dirección de la Facultad se preocupa por la difusión de las normas que emite.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 5.- Las acciones de estímulos e incentivos estimulan al estudiante para su formación integral.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 6.- El servicio que brinda el personal administrativo es eficiente y eficaz  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 7.- Las aulas de teoría y prácticas presentan condiciones operativas apropiadas para garantizar el aprendizaje.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 8.- La Facultad cuenta con un ambiente apropiado para realizar sus funciones no lectivas  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 9.- Los equipos con que cuenta la Facultad de Educación son suficientes y adecuados para el desarrollo de sus funciones académicas.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 10.- Las computadoras a su disposición están conectadas en red  
a) Sí b) No
- 11.- El servicio de la salud cuenta con locales y equipamiento apropiados.  
a) Sí b) No
- 12.- Encuentra en la Biblioteca de la Facultad la información requerida o el apoyo para conseguirla.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 13.- El servicio de reproducción de documentos en la biblioteca es eficiente.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 14.- El horario de atención de la biblioteca satisface la demanda de los estudiantes  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 15.- Lo ambientes de la biblioteca de la Facultad son adecuados e incentivan la lectura  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN

**Señores Docentes:**

La finalidad de esta encuesta es recoger información sobre la percepción **de Calidad Académica** que nos permita conocer las necesidades prioritarias de la Facultad de Educación.

**Instrucciones:**

Usted puede apreciar que existen diversas alternativas para cada ítems, debe escoger sólo una de ellas, y marcar la alternativa que considere adecuada en la hoja de respuesta.

Muchas Gracias por su colaboración

- 1.- El número de Estudiantes matriculados en su clase de teoría es el apropiado para garantizar el aprendizaje.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 2.- El número de estudiantes matriculados en su clase de prácticas es el apropiado para garantizar el aprendizaje.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 3.- El perfil del egresado esta claramente formulado  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 4.- El horario programado para tutoría toma en cuenta la carga académica de los estudiantes  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 5.- El número de docentes es suficiente para atender las necesidades académicas y de servicio de la población estudiantil.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 6.- El número de personal administrativo es suficiente para atender las necesidades académicas y de servicio de la población estudiantil.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 7.- El proceso de graduación esta claramente definido.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 8.- El proceso para la obtención del título profesional está claramente formulado.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 9.- Las computadoras, impresoras, fotocopadoras de la Facultad, son equipos de calidad para elaborar el material que emplea en sus clases.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 10.- En la biblioteca de la Facultad Ud. Tiene la información actualizada documentada para su aprendizaje.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 11.- El material que dispone los laboratorios es suficiente en cantidad y calidad para el desarrollo de las actividades académicas programadas.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 12.- Las técnicas y métodos aplicados en el proceso enseñanza- aprendizaje logran los objetivos programados.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 13.- Concluye la programación establecida en su sílabo.  
a) Si b) No
- 14.- La evaluación que usted realiza le permite realizar un análisis de la calidad académica que usted brinda.  
a) Si b) No
- 15.- Los Estudiantes se involucran en las investigaciones que Ud realiza en la Facultad Educación  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN

Señores Estudiantes:

La finalidad de esta encuesta es recoger información sobre la percepción **de Calidad Académica** que nos permita conocer las necesidades prioritarias de la Facultad de Educación.

**Instrucciones:**

Usted puede apreciar que existen diversas alternativas para cada ítems, debe escoger sólo una de ellas, y marcar la alternativa que considere adecuada en la hoja de respuesta.

Muchas Gracias por su colaboración

- 1.- El número de Estudiantes matriculados en su clase de teoría es el apropiado para garantizar el aprendizaje.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 2.- El número de Estudiantes matriculados en su clase de prácticas es el apropiado para garantizar el aprendizaje.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 3.- El perfil del egresado esta claramente formulado  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 4.- El horario programado para tutoría toma en cuenta la carga académica de los Estudiantes.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 5.- El número de Docentes es suficiente para atender las necesidades académicas y de servicio de la población estudiantil.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 6.- El número de personal administrativo es suficiente para atender las necesidades académicas y de servicio de la población estudiantil.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 7.- El proceso de graduación esta claramente definido.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 8.- El proceso para la obtención del título profesional está claramente formulado.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 9.- Las computadoras, impresoras, fotocopadoras de la Facultad, son equipos de calidad para elaborar el material que se emplea en las clases.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 10.- En la biblioteca de la Facultad la información documentada (libros, revistas, videos, etc) es actualizada y de calidad para la formación profesional y personal.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 11.- El material que dispone los laboratorios es suficiente en cantidad y calidad para el desarrollo de las actividades académicas programadas.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 12.- La técnicas y métodos aplicados en el proceso enseñanza- aprendizaje logran los objetivos programados.  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo
- 13.- El Docente concluye la programación establecida en su sílabo.  
a) Sí b) No
- 14.- El Docente aplica evaluaciones permanentes, los mismos que permiten realizar un análisis de la calidad académica que usted recibe.  
a) Sí b) No
- 15.- Los Estudiantes se involucran en las investigaciones que Ud. realiza en la Facultad Educación  
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Parcialmente de acuerdo d) En desacuerdo

**ANEXO 3**

**Confiabilidad del instrumento**

**Docentes y Estudiantes de la Universidad**

**Nacional de Cajamarca**



### Encuesta de Gestión Académica para Docentes

	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	<i>Items</i>	
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>14</i>	<i>15</i>	total
<b>Suma</b>	47	53	66	54	51	43	47	51	50	51	19	21	63	55	49	720
<b>ds</b>	1.165	1.135	2.0745	0.961	1.12	1.073	1.194	1.1188	1.093	1.055	0.49	0.466	2.0902	1.0854	1.129	11.55
<b>va</b>	1.357	1.289	4.3034	0.924	1.25	1.151	1.426	1.2517	1.195	1.114	0.24	0.217	4.369	1.1782	1.2747	133.3
<b>Prom</b>	1.567	1.767	2.2	1.8	1.7	1.433	1.567	1.7	1.667	1.7	0.633	0.7	2.1	1.8333	1.6333	24
<b>Sv</b>	22.54															
<b>r20</b>	0.85															

<b>S</b>	suma de cada ítem
<b>ds</b>	desviación estándar
<b>va</b>	varianza
<b>M</b>	promedio
<b>s</b>	suma de varianza
	de Kuder y
<b>r20</b>	Richardson

### Encuesta de Calidad Académica para Docentes

	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	Total
Suma	57	60	44	56	55	53	63	47	53	50	51	50	20	19	62	740
ds	0.96	0.947	0.9732	0.9	0.99	0.898	0.96	0.9353	1.073	1.028	0.837	1.028	0.4795	0.4901	0.8683	7.774
va	0.921	0.897	0.9471	0.809	0.97	0.806	0.921	0.8747	1.151	1.057	0.7	1.057	0.2299	0.2402	0.754	60.44
Prom	1.9	2	1.4667	1.867	1.83	1.767	2.1	1.5667	1.767	1.667	1.7	1.667	0.6667	0.6333	2.0667	24.67
Sv	12.34															
r20	0.81															

<b>S</b>	suma de cada ítem
<b>ds</b>	desviación estándar
<b>va</b>	varianza
<b>M</b>	promedio
<b>s</b>	suma de varianza
<b>r20</b>	Kuder y Richardson

### Encuesta de Gestión Académica para Estudiantes

	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	Total
Suma	75.93	67.84	53.387	67.58	68.8	68.47	80.98	66.377	74.99	73.75	76.24	77.75	47.376	48.364	95.689	832.9
ds	19.6	23.86	17.222	21.96	21.4	20.51	24.41	17.926	20.2	18.97	19.38	18.9	8.5399	8.5306	23.552	355.2
va	384.1	569.3	296.59	482.4	458	420.8	596	321.36	407.9	359.7	375.7	357.1	72.929	72.772	554.71	1E+05
Prom	9.491	11.31	8.8978	11.26	11.5	11.41	13.5	11.063	12.5	12.29	12.71	12.96	7.896	8.0606	15.948	208.2
Sv	5730															
r20	0.82															

<b>S</b>	suma de cada ítem
<b>ds</b>	desviación estándar
<b>va</b>	varianza
<b>M</b>	promedio
<b>s</b>	suma de varianza
<b>r20</b>	Kuder y Richardson

### Encuesta de Calidad Académica para Estudiantes

	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	<i>items</i>	
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	Total
Suma	55	66	62	57	61	73	55	60	55	53	65	56	21	20	57	816
ds	1.03	1.075	1.0365	1.107	1.01	0.984	0.952	1.0622	1.079	1.023	1.125	1.033	0.5057	0.5064	1.1522	10.33
va	1.061	1.156	1.0744	1.225	1.03	0.969	0.907	1.1282	1.163	1.046	1.266	1.067	0.2558	0.2564	1.3276	106.7
Prom	1.375	1.65	1.55	1.425	1.53	1.825	1.375	1.5	1.375	1.325	1.625	1.4	0.525	0.5	1.425	20.4
Sv	14.93															
r20	0.88															

<b>S</b>	suma de cada ítem
<b>ds</b>	desviación estándar
<b>va</b>	varianza
<b>M</b>	promedio
<b>s</b>	suma de varianza
<b>r20</b>	Kuder y Richardson

